

**EMOSIONELE INTELLIGENSIE:  
'N OORSIG OOR DIE KONSEPTUALISERING EN METING DAARVAN**

**HENDRINA BEATRIX DE WIT**

Werkstuk ingelewer ter gedeeltelike voldoening aan die vereistes vir die graad van  
Magister in Lettere en Wysbegeerte (Kliniese Sielkunde)  
aan die Universiteit van Stellenbosch



**Studieleier: Dr. Judora Spangenberg**  
**Desember 2002**

## **VERKLARING**

Ek, die ondergetekende, verklaar hiermee dat die werk in hierdie werkstuk vervat, my eie oorspronklike werk is en dat ek dit nie vantevore in die geheel of gedeeltelik by enige universiteit ter verkryging van 'n graad voorgelê het nie.

## OPSOMMING

Hierdie werkstuk bied 'n omvattende oorsig oor die verskillende konseptualiserings van emosionele intelligensie en die debat daaromheen. Die belangrikheid van hierdie oorsigartikel is daarin geleë dat emosionele intelligensie 'n betreklike nuwe veld is en dat daar tot op datum nog nie 'n artikel van so 'n aard in Suid-Afrika verskyn het nie. In die artikel word daar eerstens kortliks verwys na die biologiese grondslae van emosie. Daarop volg 'n bespreking van die ontwikkeling van die konsep emosionele intelligensie en die daarstelling daarvan as 'n onafhanklike tipe intelligensie wat van ander verwante konstrunkte onderskeibaar is. Die huidige konseptualiserings van emosionele intelligensie word verdeel in twee denkskole, naamlik die Mayer en Salovey denkskool (die vermoëbenadering) en die Goleman denkskool (die gemengde benadering). Die inhoude wat binne hierdie twee denkskole vervat word, word volledig uiteengesit. Vervolgens word bestaande meetinstrumente vir emosionele intelligensie krities bespreek. Voorts word daar kortliks aandag gegee aan die toepassingsvelde van emosionele intelligensie, met besondere verwysing na die onderwys en kriminologie. Laastens word aanbevelings vir verdere navorsing gemaak. Die finale gevolgtrekking in die artikel is dat daar sterk steun bestaan vir die konseptualisering van emosionele intelligensie as 'n onafhanklike tipe intelligensie wat as 'n derde tipe intelligensie, saam met verbale en nie-verbale intelligensie, 'n kragtige voorspeller van belangrike lewensuitkomste mag wees.

## **ABSTRACT**

This assignment presents a comprehensive review of the different conceptualizations of emotional intelligence and the debate surrounding the construct. This review article is important since emotional intelligence is a relatively new field and to date no article has been published on the topic in South Africa. The article begins with a brief discussion of the biological bases of emotions. This is followed by a discussion of the development of the concept of emotional intelligence as a type of intelligence that is independent and separate from other related types of intelligence. Emotional intelligence is currently conceptualised within two different schools of thought, namely the Mayer and Salovey school (the aptitude approach) and the Goleman school (the mixed approach). These two schools are discussed in depth. This is followed by a critical discussion of the current instruments used to measure emotional intelligence. Furthermore a brief examination is made of the practical applications of emotional intelligence, particularly with reference to education and criminology. Lastly, recommendations for future research are made. This article concludes that there is much support in the literature for the conceptualization of emotional intelligence as a separate type of intelligence that, together with verbal and practical intelligence, exists as a third type of intelligence that may be a powerful predictor of important life outcomes.



## INHOUDSOPGAWE

<b>1. INLEIDING EN AGTERGROND</b>	<b>1</b>
<b>2. DIE SIENING VAN EMOSIE: 'N HISTORIESE AGTERGROND</b>	<b>2</b>
<b>3. DIE BIOLOGIESE GRONDSLAE VAN EMOSIE</b>	<b>3</b>
3.1 Breinfunksionering ten opsigte van emosies	3
3.2 Die neurologiese breinverbindings tussen die sentra vir emosies en kognisies	5
<b>4. DIE DEFINIËRING VAN EMOSIE</b>	<b>8</b>
<b>5. DIE DEFINIËRING VAN INTELLIGENSIE</b>	<b>9</b>
<b>6. DIE VERSKILLENDE VORMS VAN INTELLIGENSIE</b>	<b>10</b>
<b>7. DIE ONTSTAAN VAN DIE KONSEP "EMOSIONELE INTELLIGENSIE"</b>	<b>11</b>
7.1 Emosionele intelligensie versus sosiale intelligensie	12
7.2 Emosionele intelligensie as 'n onafhanklike tipe intelligensie	13
7.3 Emosionele intelligensie en persoonlikheid	15
<b>8. DIE MAYER EN SALOVEY DENKSKOOL OOR EMOSIONELE INTELLIGENSIE</b>	<b>16</b>
8.1 Mayer en Salovey se vroeëre konseptualisering van emosionele intelligensie	16
8.1.1 Die herkenning en uitdrukking van emosie	17
8.1.1.1 <i>Emosie in die self</i>	17
8.1.1.2 <i>Emosie in andere</i>	18
8.1.2 Die regulering van emosie	19
8.1.2.1 <i>Die regulering van emosie in die self</i>	19
8.1.2.2 <i>Die regulering van emosie in andere</i>	20
8.1.3 Die sinvolle gebruik van emosie	20
8.1.3.1 <i>Buigsame beplanning</i>	20
8.1.3.2 <i>Kreatiewe denke</i>	21
8.1.3.3 <i>Gerigte aandag</i>	21
8.1.3.4 <i>Motivering</i>	21

8.2	Mayer en Salovey se latere konseptualisering van emosionele intelligensie	22
8.3	Die “vermoëbenadering” (“ability approach”)	24
<b>9.</b>	<b>DIE GOLEMAN DENKSKOOL OOR EMOSIONELE INTELLIGENSIE</b>	<b>25</b>
9.1	Goleman se konseptualisering van emosionele intelligensie volgens sy boek “Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ”	25
9.1.1	Die herkenning van emosie in die self	26
9.1.2	Die beheer van emosies	26
9.1.3	Motivering van die self	27
9.1.4	Die herkenning van ander persone se emosies	28
9.1.5	Die hantering van interpersoonlike verhoudings	28
9.2	Goleman se konseptualisering van emosionele intelligensie volgens sy boek “Working with emotional intelligence”	29
9.3	Die gemengde benadering (“mixed ability approach”)	31
9.4	Positiewe reaksies op Goleman se siening van emosionele intelligensie	32
9.5	Kritiek teen Goleman se siening van emosionele intelligensie	32
9.5.1	“Emosionele kaping”	33
9.5.2	Emosionele intelligensie en persoonlikheid	34
9.5.3	Emosionele intelligensie en prososiale gedrag	35
9.5.4	Emosionele intelligensie en die voorspelling van toekomstige sukses	36
9.5.5	Emosionele intelligensie versus “tradisionele” intelligensie (IK)	37
9.5.6	Die aanleer van emosionele intelligensie	38
<b>10.</b>	<b>DIE METING VAN EMOSIONELE INTELLIGENSIE</b>	<b>39</b>
10.1	Vroeëre studies oor die meting van emosionele intelligensie	39
10.2	Meetinstrumente vir die meting van emosionele intelligensie	41
10.2.1	“Toronto Alexithymia Scale”	41
10.2.2	“Meta-Mood Scale”	42
10.2.3	“Affective Communication Scale”	42
10.2.4	“Questionnaire of Emotional Empathy”	43
10.2.5	“Emotional Quotient Test (EQ test)”	43



10.3	'n Kritiese evaluering van die voorgestelde meetinstrumente soos gelewer deur Davies en sy medewerkers	43
10.4	Verdere meetinstrumente wat voorgestel is, ná die studie van Davies en sy medewerkers	44
10.4.1	"Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS)"	44
10.4.2	33-Item skaal van Schutte et al.	47
10.4.3	"Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i)"	47
10.4.4	72-Item skaal van Dulewicz en Higgs	48
10.5	Gevolgtrekking	51
<b>11.</b>	<b>DIE TOEPASSINGSVELDE VAN EMOSIONELE INTELLIGENSIE</b>	<b>51</b>
11.1	Onderwys	51
11.2	Kriminologie	52
<b>12.</b>	<b>VOORSTELLE VIR TOEKOMSTIGE NAVORSING OOR EMOSIONELE INTELLIGENSIE</b>	<b>53</b>
<b>13.</b>	<b>SLOTOPMERKING</b>	<b>56</b>
<b>14.</b>	<b>VERWYSINGSLYS</b>	<b>57</b>

## 1. INLEIDING EN AGTERGROND

Sedert die publikasie van Daniël Goleman se blitsverkoper, "Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ" in 1996, het die term *emosionele intelligensie* baie opspraak verwek onder sielkundiges en die algemene publiek, sowel as in sielkundige publikasies en in die lekepers.

Kontroversie het egter onder sielkundiges ontstaan oor Goleman (1996) se aannames en interpretasies aangaande die term. Veral die oorspronklike skeppers van die term emosionele intelligensie, Salovey en Mayer (1990) en hul volgelinge, het skerp kritiek teen Goleman (1996, 1998) se sienings uitgespreek (byvoorbeeld Cobb & Mayer, 2000; Ciarrochi, Chan, & Caputi, 2000; Krone & Dougherty, 1999; Mayer & Cobb, 2000; Mayer & Salovey, 1997; Planalp, 1999). (Hierdie kritiek word volledig bespreek onder afdeling 9.5).

Desnieteenstaande het daar nog nie 'n omvattende oorsig oor die verskillende konseptualiserings van emosionele intelligensie, en die debat daaromheen, in die navorsingsliteratuur verskyn nie. Derhalwe is dit noodsaaklik om die geskiedenis van die konsep emosionele intelligensie, die ontwikkeling daarvan tot op hede, die verskillende konseptualiserings daarvan, die kontroversie daaromheen en die meting daarvan indringend te ontleed. Daar sal ook kortliks aandag gegee word aan die toepassingsmoontlikhede van emosionele intelligensie in die sielkunde sowel as op ander terreine en die navorsingsmoontlikhede wat daarmee gepaardgaan. Dit is dan ook die hoofdoelstelling van hierdie oorsigartikel.

Laastens is dit belangrik om te noem dat die meeste navorsingsliteratuur wat in hierdie werkstuk vervat is gegrond is in 'n Westerse ideologiese model. Die uitgangspunt van hierdie werkstuk is dus gevolglik dieselfde, in die lig daarvan dat dit 'n oorsigartikel is oor die belangrikste navorsingsliteratuur tot op datum. Die problematiek hiervan in terme van die kultuurgebondenheid van psigometriele instrumente val nie binne die omvang van hierdie werkstuk nie.



## 2. SIENINGS VAN EMOSIE: 'N HISTORIESE OORSIG

Die tradisionele westerse beskouing het vir 'n geruime tyd emosies gekonseptualiseer as gedisorganiseerde onderbrekings van rasonale denke wat ten alle koste beheer moes word (Salovey & Mayer, 1990).

Vanaf die vroegste tye het daar 'n liggaam-gees dualistiese mensbeskouing geheers, wat aanleiding gegee het tot die skeiding van emosies en rasonale breinfunksionering (Greenberg & Snell, 1997). Publilius Syrus het reeds in die eerste eeu V.C. die volgende stelling gemaak: "Rule your feelings, lest your feelings rule you" (aangehaal in Salovey & Mayer, 1990). Die bekende Franse filosoof, René Descartes, het gesê: "I think, therefore, I am" (aangehaal in Wilks, 1998). Meer onlangs, in 1936, het Young emosies gedefinieer as "acute disturbance(s) as an individual as a whole", en het voorts emosies beskryf as "(a) complete loss of cerebral control" (aangehaal in Singer & Salovey, 1993).

Selfs in sielkunde is die belangrikheid van emosies ontken. In 'n sielkunde handboek, geskryf deur Schaffer, Gelmer en Schoen in 1940, is emosies beskryf as "a disorganized response, largely visceral, resulting from the lack of an effective adjustment" (aangehaal in Singer & Salovey, 1993). Woodworth het so ver gegaan om in 1940 voor te stel dat 'n skaal wat intelligensie meet, veronderstel is om te demonstreer dat daar 'n afwesigheid van vrees, woede en hartseer is (aangehaal in Singer & Salovey, 1993).

Tog is daar 'n tweede tradisie wat emosies as 'n belangrike deel van menslike funksionering beskou, aangesien dit volgens hulle kognitiewe aktiwiteite en daaropvolgende aksies rig (Easterbrook, 1959). Leeper (1948) het emosies beskou as primêre motiveringskragte en het dit beskryf as "processes which arouse, sustain, and direct activity" (p 17).

Op die terrein van intelligensiemeting, het Thorndike in 1920 die konstruk van *sosiale intelligensie* voorgestel wat hy omskryf het as die vermoë om mense te verstaan en om wys op te tree in verhouding tot andere, dit wil sê, die vermoë om interpersoonlike situasies te hanteer. Ook Sternberg (1985) bespiegel oor die waarde van emosies, as deel van die konstruk sosiale intelligensie, in sy triargiese model van



intelligensie. Gardner (1983) stel in sy boek, *Frames of mind*, die konsep van “multiple intelligences” voor, waar intra- en interpersoonlike intelligensie ‘n deel uitmaak van die breë konsep van algemene intelligensie.

So het die siening van emosies geleidelik geskuif, sodat selfs moderne neurologiese teorieë, byvoorbeeld dié van Damasio en LeDoux (aangehaal in Greenberg & Snell, 1997), emosies beskou as belangrik vir effektiewe rasionele funksionering, bv. effektiewe besluitneming. Vervolgens word daar kortliks verwys na hierdie biologiese en neurologiese funderings van emosies.

### **3. DIE BIOLOGIESE GRONDSLAE VAN EMOSIE**

Weens die historiese Westerse beskouing van emosies as minderwaardig en as iets wat getem en betuel behoort te word deur rasionaliteit, is daar dus tot op hede redelik min navorsing gedoen oor emosies. Verder was die brein tot onlangs ‘n misterieuse orgaan en daar kon slegs gespekuleer word oor hoe dit funksioneer terwyl ons dink en voel. Met die ontwikkeling van tegnologie en dus die ontwikkeling van nuwe breinskanderingstegnieke (“brain imaging technologies”), het daar egter nuwe inligting na vore gekom oor die werking van die brein. Die aard en belangrikheid van emosionele breinfunksionering het duideliker geword en die vroeëre siening, naamlik dat die rasionele brein die emosionele brein volkome oorheers, is herevalueer. Daar word vervolgens kortliks verwys na die huidige sienings ten opsigte van breinfunksionering en emosies, asook na die neurologiese breinverbindinge tussen die sentra vir emosies en kognisies.

#### **3.1 Breinfunksionering ten opsigte van emosies**

Die siening bestaan dat ons oor “twee breine” beskik. Die eerste word beskou as die rasionele brein. Dit behels die prosesse waarvan ons meestal meer bewus is, naamlik reflektoring, intellektuele beredenering en beplanning. Dit stel die mens in staat om gevoelens óór gevoelens te hê. Dit beslaan die neokorteks, wat deel uitmaak van die prefrontale korteks (Marieb, 1992).



Die tweede is die emosionele brein. Dit word beskou as kragtig, impulsief en as soms irrasioneel. Dit beslaan die limbiese sisteem wat die boonste deel van die breinstam omvou. Die limbiese sisteem bestaan weer onderskeidelik uit die rinenkefalon (singulate girus), hippokampus, dele van die amigdala, hipotalamus en die talamus (Marieb, 1992). Hierdie verskillende dele van die limbiese sisteem, en hul funksionering, word vervolgens bespreek.

Die talamus en hipotalamus ontvang en verwerk inkomende inligting. Die konvensionele siening was dat die sintuiglike organe seine aan die talamus oordra (inligting van die eksterne omgewing), dat die inligting in die talamus verwerk word en dan aan die sensoriese prosesseringsareas van die neokorteks oorgedra word (Marieb, 1992). Daar is egter 'n groot deurbraak gemaak deur die neuroloog LeDoux (aangehaal in Goleman, 1996). Hy het gevind dat die talamus ook, deur middel van enkele sinapse, inligting aan die amigdala oordra. Eers dán word 'n tweede sein na die neokorteks (die "denkende brein") gestuur. Dit laat die amigdala toe om in sekere gevalle inligting direk van die sintuie (via die talamus) te ontvang en dus te kan repondeer voordat die inligting ten volle in die neokorteks geregistreer het. Dit is na hierdie proses wat Goleman (1996) verwys as emosionele kaping ("emotional hijacking"): "The amygdala can have us spring to action while the slightly slower – but more informed – neocortex unfolds its more refined plan for reaction" (p 18). Sommige emosionele reaksies en emosionele geheueprosesse kan dus ontstaan sonder enige bewustelike, kognitiewe insette deurdat die neokorteks deur die kortpad uitgesluit word. Goleman (1996) voer dit dan aan as die rede hoekom persone soms impulsief optree "sonder om te dink". Kritiek word egter op hierdie siening van Goleman gelever deur Mayer en Salovey (1997) (sien afdeling 9.5.1).

'n Ander deel van die limbiese sisteem, die hipotalamus, ontvang seine van die liggaam en is betrokke by die regulering van seksualiteit en aptyt. Inligting word dan ook, onder andere, aan die amigdala oorgedra (Marieb, 1992).

Die amigdala se primêre funksie blyk te wees om inkomende sensoriese informasie te interpreteer in die konteks van die individu se oorlewingsbehoefte en emosies (Marieb, 1992). Dit kan beskryf word as die "alarmstelsel" van die liggaam, wat inkomende inligting ondersoek en die geringste verandering in konteks registreer, terwyl



dit evalueer word in terme van belangrikheid (Greenberg & Snell, 1997). 'n Tweede funksie van die amigdala is om belangrike en betekenisvolle emosies te stoor. Anders gestel, koppel dit emosionele betekenis aan geheue. Dit help die mens om besluite te neem deurdat die meegaande emosionele gevoel (pynlik of genotvol), 'n voorsmaak gee van voorgestelde aksie. Die brein het dus twee geheuesisteme, naamlik een vir gewone feite, en 'n tweede vir emosioneel belaaide feite (Wilks, 1998). Hoe sterker die amigdala-opwekking, hoe sterker die neerlegging – die situasies wat intense vrees of genot verskaf, is dus meer bereikbaar vir herroeping (Goleman, 1996).

Die hippokampus en amigdala werk saam in die proses van geheuestoring. Die hippokampus voorsien die geheue vir konteks en nie-emosionele besonderhede, terwyl die amigdala die emosionele besonderhede byvoeg by die geheuebeeld (Goleman, 1996; Greenberg & Snell, 1997). Deurdat die hippokampus konteks byvoeg, kan daar onderskei word tussen byvoorbeeld 'n beer in die agterplaas en 'n beer in die dieretuin (Goleman, 1996). Aangesien die hippokampus eers na geboorte matureer, word daar gesuggereer dat dit die rede is hoekom vroeëre geheuebeelde nie beskikbaar is nie en dat dit gestoor is in die talamus, eerder as in die hippokampus (Goleman, 1996; Salovey & Sluyter, 1997).

LeDoux (aangehaal in Goleman, 1996) gaan verder deur voor te stel dat hierdie vroeëre emosionele herinnering gestoor word as ruwe, woordlose bloudrukke. Aangesien hierdie geheue-inhoude vasgelê word voordat die baba nog enige woorde het vir ervarings, is daar ook geen geartikuleerde gedagtes en woorde wanneer hierdie emosionele geheuebeelde later in die lewe gesneller word nie. Goleman (1996) beskou dit as 'n moontlike verklaring vir die verskynsel dat die emosionele uitbarstings wat ons het, nie altyd verklaar kan word nie, en dat ons nie altyd woorde het vir die geheue-inhoude wat verantwoordelik is vir hierdie chaotiese gevoelens nie.

### **3.2 Die neurologiese breinverbindings tussen die sentra vir emosies en kognisies**

Soos reeds genoem, is daar 'n neurologiese verbinding tussen die talamus en die amigdala wat inligting direk vanaf die sintuie (via die talamus) verskaf. Volgens LeDoux



(aangehaal in Goleman, 1996) verskaf hierdie neurologiese verbindings slegs klein hoeveelhede sensoriese inligting aan die amigdala en dit spaar baie tyd in 'n noodgeval – dit is dus slegs ruwe, onvolledige seine wat dien as waarskuwing.

Die bogenoemde proses is dus vinnig, maar dikwels nie akkuraat nie. LeDoux beskryf dit as “precognitive emotion”: “...a reaction based on neural bits and pieces of sensory information that have not been fully sorted out and integrated into a recognizable object” (aangehaal in Goleman, 1996, p. 24). Die voorbeeld word gebruik van die kelnerin wat die skinkbord laat val toe 'n vrou met rooi hare die vertrek binnekom, aangesien haar man haar verlaat het vir 'n ander vrou met rooi hare. Die amigdala kan dus reageer in 'n oomblik van woede of vrees, voordat die neokorteks nog volledig geregistreer het wat gebeur (Goleman, 1996). Dit is een manier waarop emosionele kaping kan plaasvind, volgens Goleman (1996).

Die oorgrote hoeveelheid inligting beweeg egter vanaf die talamus deur die hoof neurologiese verbindings na die neokorteks waar daar sin gemaak word van wat waargeneem is. Die neokorteks is die setel waar analisering, beplanning en organisering van aksie om doelwitte te bereik, plaasvind – ook emosionele doelwitte. Die prefrontale breinareas maak 'n koste/beloning analise van 'n aantal reaksies. As 'n emosionele respons vereis word, dikteer die neokorteks dit en werk hand aan hand saam met die amigdala en ander dele van die emosionele brein (Marieb, 1992). In studies wat gedoen is oor skade aan die neokorteks, is gevind dat die emosionele lewe, onder andere, grootliks wegval – as daar nie verstaan word dat iets 'n emosionele respons regverdig nie, kom daar ook geen emosionele respons nie. Ingekorte frustrasietoleransie, 'n toename in impulsiwiteit, emosionele labiliteit en gereelde emosiewisselings word beskryf (Goleman, 1996; Marieb, 1992; Greenberg & Snell, 1997).

'n Tweede manier waarop emosionele kaping kan plaasvind word deur Goleman (1996) beskryf, en dit is deurdat die neokortikale areas deur die limbiese sisteem “opgeroep” word en dus oorweldig word deur emosies. Dit gebeur egter weinig, aangesien die neokorteks in die meeste gevalle beheer uitoefen oor emosies – dit weeg reaksies voor daar opgetree word en demp dan die seine wat deur die amigdala en ander limbiese dele uitgestuur word. Spesifiek die linker prefrontale lob funksioneer as



reguleerder van onaangename emosies, deurdat dit die regter prefrontale lob onderdruk wat die setel is van negatiewe gevoelens, byvoorbeeld vrees en aggressie.

Tans word daar dus voorgestel dat daar 'n verbinding tussen kognisie (gesetel in die frontale lobbe) en emosie (gesetel in die limbiese sisteem) is. Die neokorteks word deur Goleman (1996) beskryf as die “emotional manager” (p 24). Terwyl die amigdala reageer met 'n angstige en impulsiewe reaksie (byvoorbeeld om die skinkbord te wil laat val), reageer die neokorteks met 'n meer analitiese en toepaslike respons (byvoorbeeld deur te herken dat dit nie dieselfde vrou is nie, die skinkbord stywer vas te hou en aan te hou stap), en het dus 'n modulerende effek op die amigdala en die ander dele van die limbiese sisteem.

Tog word daar ook deur die werk van Damasio (aangehaal in Goleman, 1996) daarop gewys dat die emosionele geheue (beheer deur die amigdala en die hippokampus) weer 'n belangrike deel uitmaak van die funksionering van die neokorteks. Volgens Damasio dui emosies die rigting aan van logiese denke: “...(it) sends signals that streamline the decision by eliminating some options and highlighting others at the outset” (aangehaal in Goleman, 1996, p 28). Afgesny van die emosionele geheue van die amigdala, raak die inhoud waarmee die neokorteks werk, grys en neutraal. Sonder emosionele geheue, is die persoon dus afgesny van wat hom/haar uniek maak en is lewensgebeure dus sonder persoonlike betekenis. Daar word dus gessugereer dat die emosionele brein net so nodig is vir rasonale denke as die denkende brein. (Goleman, 1996).

Ook Salovey en Mayer (1990) beskou emosies as nuttig deurdat dit bydra tot probleemoplossing. Dit is juis een van die punte van kritiek teen Goleman se beskrywing van emosie, naamlik dat daar te veel gefokus word op die onderbrekende (kapende) funksie daarvan (Mayer & Salovey, 1997; Salovey & Mayer, 1990) (sien afdeling 9.5.1). Emosies word eerder deur hulle beskou as nuttig deurdat dit kognisie prioritiseer. Eerstens kan die wisseling in emosies bydra tot die generasie van veelvuldige toekomsplanne of strategieë. Tweedens kan positiewe emosie die organisering van geheue wysig, sodat kognitiewe materiaal beter geïntegreer is en diverse idees in verband met mekaar gebring kan word. Derdens kan emosies aandag herlei, deurdat dit komplekse sisteme kan onderbreek sodat aandag op meer dringende



behoefte gefokus kan word. Laastens kan emosies bydra tot motivering en optrede in komplekse intellektuele take (sien afdeling 8.1).

Uit die bogenoemde bespreking blyk dit dus dat beide die “twee breine”, die emosionele brein en die rasionele brein, ‘n onmisbare rol speel, dat dit in ‘n wedersydse komplekse interaksie met mekaar is, en dat beide in harmonie met mekaar gebalanseer moet word. Dit wysig die ou dualistiese siening, naamlik dat daar ‘n onoplosbare spanning tussen denke en gevoelens is.

#### **4. DIE DEFINIËRING VAN EMOSIE**

Die bogenoemde bespreking het op die neurologiese aspekte van emosionele funksionering gefokus. Die vraag kan egter steeds gevra word: “Wat is emosies?”

Om ‘n enkele definisie van emosie weer te gee is egter nie ‘n maklike taak nie, aangesien daar vele, en dikwels weersprekende, definisies voorkom. Greenberg en Snell (1997) bied ‘n verklaring hiervoor. Volgens hulle is daar vier komponente van emosies, en dit maak ‘n enkele definisie moeilik. Die vier komponente is: (1) ‘n ekspressiewe of motoriese komponent wat onder andere die nie-verbale uitdrukking van emosies behels, (2) ‘n bewustelike herkenning van emosies in die self (eksperiënsiële komponent) wat ons dikwels beskryf as “gevoelens”, (3) ‘n regulerende komponent, en (4) die herkenning van emosies in andere deur hul nie-verbale uitdrukking van emosies te herken en te prosesseer.

Tog het vele navorsers al gepoog om die begrip emosie te omskryf. Goleman (1996) beskou emosie as impulse waarop gereageer word en wat deur evolusie in die mens ontstaan het. Emosies word verder beskou as dat dit gedrag en denke organiseer en energieer ten einde doelwitte in die omgewing te bereik (Singer & Salovey, 1993). Neurologiese navorsing, en veral die werk Le Doux (aangehaal in Planalp & Fitness, 1999), suggereer ook dat die mens oor ‘n aantal biologiese emosiesisteme beskik wat die status van belangrike behoeftes en doelwitte monitor en ons voorberei om te reageer daarop.

Laastens, stel Salovey en Mayer (1990) die volgende definisie voor: “We view emotions as organized responses, crossing the boundaries of many psychological



subsystems, including the physiological, cognitive, motivational, and experiential systems" (p 186). Volgens hulle ontstaan emosies in reaksie op 'n interne of eksterne gebeurtenis en kan dit 'n positiewe of negatiewe gelaaiete betekenis vir die individu hê. Hulle onderskei emosies van gemoed, deurdat emosies beskou word as korter en as meer intens as gemoedstoestande.

## 5. DIE DEFINIËRING VAN INTELLIGENSIE

Op die vraag "wat is intelligensie?", is daar al in die verlede beweer dat intelligensie dit is wat deur 'n intelligensietoets gemeet word. Dit weerspieël die probleem van navorsers om die konsep "intelligensie" te begryp, te omskryf en te definieër. Geen enkele omvattende definisie vir intelligensie is tot dusver geformuleer nie. Daar kan gespekuleer word of so 'n definisie ooit geformuleer *kan* word. Gardner (1983) stel dit soos volg:

And so it becomes necessary to say, once and for all, that there is not, and there can never be, a single irrefutable and universally accepted list of human intelligences.

There will never be a master list of three, seven, or three hundred intelligences which can be endorsed by all investigators. (p 60)

Maloney en Ward (1976) wys tereg daarop dat intelligensie 'n hipotetiese konstruksie is en nie 'n konkrete of fisiese entiteit nie. Dit is 'n term wat gebruik word om iets van menslike gedrag uit te beeld. Dit is 'n idee, 'n abstrakte konseptualisasie, en 'n klassifikasie wat gebruik word om 'n klas van menslike gedrag te beskryf. Die probleem om 'n omvattende definisie te formuleer bly dus voortbestaan.

Mayer en Salovey (1997) noem dat die drie-deelverdeling van die menslike verstand, naamlik kognisie, affek (insluitende emosies) en motivering, algemeen aanvaar word vanaf die vroegste tye. Daar word genoem dat kognisie funksies soos geheue, redenering, oordeel en abstrakte denke insluit. Dit is hulle mening dat hierdie deel dan tipies beskou word as die maatstaf van intelligensie.

Verskillende aspekte van intelligensie is deur verskillende teoretici beklemtoon. So het Wechsler intelligensie nie net beskou as 'n stel kennisies nie, maar ook as die vermoë tot algemene aanpassing (aangehaal in Mayer & Salovey, 1997). Voorts is die



vermoë om te verdeel en saam te voeg (“to combine and separate”) deur die filosoof Thomas Aquinas voorgestel; die belangrikheid van redenering en oordeel is weer in die Binet se literatuur gesien; en Spearman het die belangrikheid van abstrakte redenering beklemtoon (aangehaal in Mayer & Salovey, 1997).

‘n Breë definisie is deur Wechsler geformuleer en dit is sekerlik die mees bekende definisie van intelligensie. Dit lui soos volg: “Intelligence is the aggregate or global capacity of the individual to act purposefully, to think rationally, and to deal effectively with his environment” (aangehaal in Salovey & Mayer, 1990, p 186).

Robinson en Robinson (aangehaal in Mayer & Salovey, 1997) kom in 1965 tot die gevolgtrekking dat daar drie temas is wat dikwels voorkom in die populêre gebruik van die term “intelligensie”, naamlik die kapasiteit om te leer, die vermoë om aan te pas in nuwe situasies, en die totaliteit van kennis, wat verwys na die konsep van opeenbouende kennis en ervaring. Hulle definisie van intelligensie lui soos volg: “As a concept, intelligence refers to the whole class of cognitive behaviours which reflect an individual’s capacity to solve problems with insight, to adapt to new situations, think abstractly, and to profit from experience” (p 186).

## 6. VERSKILLENDE VORMS VAN INTELLIGENSIE

Thorndike (aangehaal in Newsome, Day, & Catano, 2000) het alreeds in 1920 voorgestel dat intelligensie onder drie breë dimensies geklassifiseer kon word, naamlik meganies, abstrak en sosiaal. ‘n Persoon se vlak van meganiese intelligensie het die vermoë om dinge en meganismes te hanteer, gereflekteer; abstrakte intelligensie was die vermoë om idees en simbole te verstaan en te hanteer; en sosiale intelligensie het verwys na die vermoë om mense te verstaan en te hanteer, dit wil sê die vermoë om interpersoonlike situasies te hanteer.

Tog kon die onafhanklikheid van sosiale intelligensie nie van die ander tipes intelligensies onderskei word nie. Die definisie van sosiale intelligensie was so breed dat dit oorvleuelings getoon het met van die ander tipes intelligensie. Die bekende *Wechsler Intelligensieskaal vir Volwasseenes* (Wechsler, 1958) onderskei byvoorbeeld tussen twee breë komponente, naamlik verbale en praktiese intelligensie. Die item wat



vra wat die persoon sal doen as hy/sy 'n geadresseerde brief vind met 'n seël op, word beskou as 'n meting van verbale intelligensie, maar die antwoord vereis egter ook sosiale kennis, dit wil sê sosiale intelligensie.

Die meeste aandag is egter deur die jare gerig op die ander intelligensies, alhoewel sommige pogings om sosiale intelligensie waar te neem en te meet, wel aangewend is. Weens die bogenoemde problematiek, het Cronbach (aangehaal in Newsome et al., 2000) in 1960, na vyftig jaar van onderbroke ondersoeke, tot die gevolgtrekking gekom dat sosiale intelligensie nog nie ten volle gedefinieër en gemeet kan word nie.

Ten spyte van Cronbach se pessimisme, het ander navorsers voortgegaan om die konsep van sosiale intelligensie te ondersoek. Navorsers soos byvoorbeeld Sternberg en Smit (1985), Cantor en Kihlstrom (1987) en Legree (1995) (aangehaal in Mayer, Caruso, & Salovey, 2000), het waardevolle bydraes gelewer tot die konseptuele ontwikkeling van die begrip sosiale intelligensie, maar min navorsing is gedoen oor sosiale intelligensie as 'n vermoë, en veral in verhouding met die ander tipes intelligensie. Sosiale intelligensie kon dus steeds nie as 'n tipe intelligensie aanvaar word nie.

Ander vorms van intelligensie is ook voorgestel. Gardner (1983) se teorie van *veelvuldige intelligensies* ("multiple intelligences") sluit die konsepte van interpersoonlike intelligensie (die verstaan van ander mense) en intrapersoonlike intelligensie (die verstaan van die self) in, wat ooreenkomste toon met die begrip sosiale intelligensie. Alhoewel Gardner nie die term emosionele intelligensie gebruik het nie, het sy werk die fondasie gevorm van latere modelle van emosionele intelligensie.

## **7. DIE ONTSTAAN VAN DIE KONSEP "EMOSIONELE INTELLIGENSIE"**

Soos reeds genoem, is die begrip *sosiale intelligensie* alreeds in 1920 deur Thorndike as 'n tipe intelligensie voorgestel (aangehaal in Newsome et al., 2000). Sedert daardie tyd is daar voortgegaan om die "vermiste" derde tipe intelligensie te vind wat by die bestaande twee (verbale en praktiese intelligensie) gevoeg kon word. Vir lank is daar gedink dat sosiale intelligensie hierdie derde tipe intelligensie kon wees, maar soos reeds genoem, was die konsep te breed gedefinieër en kon dit nooit volledig



gekonseptualiseer en gemeet word as 'n onafhanklike tipe intelligensie nie (Mayer et al., 2000).

Die eerste persone wat die term *emosionele intelligensie* gebruik het, was Salovey en Mayer (1990). Hulle werk het 'n veldtog van navorsing en publikasies tot gevolg gehad in die daaropvolgende dekade, en die konsep "emosionele intelligensie" het begin bekend raak, veral in die opvoedkunde en in die sakesektor. Die bekendste en invloedrykste literatuur is gepubliseer deur Meyer, Salovey en hul medewerkers (Cobb & Mayer, 2000; Mayer & Beltz, 1998; Mayer, Caruso, & Salovey, 2000; Mayer & Cobb, 2000; Mayer, DiPaolo, & Salovey, 1990; Mayer & Geher, 1996; Mayer & Salovey, 1993; 1997; Salovey & Mayer, 1990). Goleman het die konsep emosionele intelligensie verder gepopulariseer deur sy twee boeke, "Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ" (1996), en "Working with emotional intelligence" (1998).

## 7.1 Emosionele intelligensie versus sosiale intelligensie

Dit was belangrik om emosionele intelligensie te onderskei van sosiale intelligensie, wat oorvleuelings getoon het met die ander tipes intelligensie, soos hierbo bespreek (sien afdeling 6). Sodoende sou die konsep *emosionele intelligensie* as 'n onafhanklike tipe intelligensie aanvaar kon word.

So beskou die denkskool van Mayer en Salovey (Cobb & Mayer, 2000; Mayer & Beltz, 1998; Mayer, Caruso, & Salovey, 2000; Mayer & Cobb, 2000; Mayer, DiPaolo, & Salovey, 1990; Mayer & Geher, 1996; Mayer & Salovey, 1993; 1997; Salovey & Mayer, 1990) emosionele intelligensie as 'n andersoortige groepering van intellektuele take as sosiale intelligensie (Mayer et al., 2000). Aan die een kant word emosionele intelligensie as breër as sosiale intelligensie beskou, deurdat dit nie net die manifestasie van emosies in sosiale verhoudings insluit nie, maar ook manifestasie van interne emosies, wat belangrik is vir persoonlike (teenoor sosiale) groei. Aan die ander kant is emosionele intelligensie meer gefokus as sosiale intelligensie deurdat dit meer klem lê op emosionele (maar nie noodwendig verbale) probleme, wat ingebed is in persoonlike en sosiale probleme. Die manifestasie van 'n reeks van interne gevoelens, of van gevoelens in 'n verhouding, kan duidelik onderskei word van algemene vrae, soos wie



die staatspresident is. Emosionele intelligensie het dus slegs te doen met take wat die prosessering en manipulasie van emosies en emosionele inhoud behels.

Hierdie fokus beteken dan ook dat emosionele intelligensie meer geredelik van die tradisionele verbale intelligensie onderskei kan word as wat die geval is met sosiale intelligensie. Dit is van groot belang in die konseptualisering van emosionele intelligensie as 'n tipe intelligensie.

## 7.2 Emosionele intelligensie as 'n onafhanklike tipe intelligensie

Die kernvraag wat uitstaan in die debat oor emosionele intelligensie, is of dit 'n weersprekende term is en of emosie enigsins met intelligensie in verband gebring kan word. Volgens Mayer en Salovey (1997) is baie navorsing al gedoen om kennis aan affek te koppel: "Emotion is known to alter thinking in many ways – but not necessarily in ways that would make a person smarter" (p 5). Hulle beklemtoon dat dit nodig is om te wys dat emosie gekoppel is aan verhoogde verstandelike vermoëns, om sodoende emosionele intelligensie as 'n tipe "intelligensie" te bewys. Definisies van emosionele intelligensie wat bloot selfkontrole en uithouvermoë beskryf, blyk dus onvoldoende te wees om emosionele intelligensie as 'n tipe intelligensie te beskryf. Dit is dan op onder andere hierdie punt dat Salovey en Mayer (1997) die definisies van emosionele intelligensie van Goleman (1996, 1998) kritiseer.

Daar is sekere vereistes waaraan 'n nuwe tipe intelligensie moet voldoen voordat dit wel aanvaar en erken word as 'n nuwe vorm van intelligensie. Dit is nodig dat 'n nuwe tipe intelligensie eerstens *gedefinieër* moet word en dat dit tweedens geldig *gemeet* moet kan word. Dit is derdens belangrik om die *onafhanklikheid* (of gedeeltelike onafhanklikheid) van die nuwe tipe intelligensie van die ander bestaande tipes intelligensie en algemene intelligensie te demonstreer. Aangesien daar reeds 'n groot hoeveelheid navorsing gedoen is oor intelligensie, is dit dus nodig om te demonstreer dat die "nuwe" tipe intelligensie verskillend en onafhanklik is van die bekende tipes intelligensie (Mayer & Salovey, 1997).

As twee intelligensies sterk met mekaar korreleer, word daar aanvaar dat albei dieselfde intelligensie verteenwoordig. 'n Lae tot matige korrelasie dui egter daarop dat



die “nuwe intelligensie” wel onderskeibaar is van die oues en nuwe inligting weergegee oor die persoon. ‘n Lae tot matige korrelasie word verder verkies bo geen korrelasie, aangesien laasgenoemde daarop kan dui dat die nuwe tipe intelligensie glad nie ‘n intelligensie is nie. Hierdie metode word die *korrelasiebenadering* genoem en is meestal in die twintigste eeu gebruik om nuwe tipes intelligensies te identifiseer (Mayer & Salovey, 1997).

Hierdie vereistes in terme van die konsep emosionele intelligensie word vervolgens kortliks bespreek.

Eerstens, die werk van Mayer en Salovey was ‘n poging om emosionele intelligensie te definieer (Cobb & Mayer, 2000; Mayer & Beltz, 1998; Mayer & Cobb, 2000; Mayer & Geher, 1996; Mayer & Salovey, 1993; 1997; Salovey & Mayer, 1990).

Tweedens is dit nodig om die konsep van emosionele intelligensie geldig te kan meet. Die ontwikkeling van die meting van emosionele intelligensie word later meer volledig bespreek (sien afdeling 10). Mayer en sy medewerkers (Mayer et al., 2000) het baanbrekerswerk gedoen in die meting van emosionele intelligensie, soos deur hulle gekonseptualiseer, deurdat hulle onlangs ‘n metingsinstrument, die “Multifactor Emotional Intelligence Scale” (MEIS), bekendgestel het (sien afdeling 10.4.1).

In hierdie studie (Mayer et al., 2000), het die MEIS voldoen aan drie kriteria wat belangrik is in die konseptualisering van emosionele intelligensie as ‘n tipe intelligensie: (1) Die resultate het daarop gedui dat emosionele intelligensie as ‘n stel toetse van vermoëns geoperasionaliseer kon word. (2) Daar is ‘n korrelasie gevind tussen prestasie in die onderskeie toetse, en dat emosionele intelligensie gedeeltelik onafhanklik van verbale intelligensie is. (3) Daar is bewys dat emosionele intelligensie groei van vroeë adolessensie na jong volwassenheid. Die resultate het dus daarop gedui dat daar gronde is vir die bestaan van die konsep emosionele intelligensie as ‘n tipe intelligensie onafhanklik van die ander tipes intelligensie.

Om terug te kom na die kriteria waaraan ‘n nuwe tipe intelligensie behoort te voldoen, moet dit derdens onafhanklik/gedeeltelik onafhanklik van die ander tipes intelligensie wees. Deur die korrelasiemetode te gebruik, soos hierbo bespreek, is daar duidelike steun gevind vir emosionele intelligensie as ‘n nuwe tipe intelligensie, in bogenoemde studie gedoen met die MEIS (Mayer et al., 2000). Daar is gevind dat



emosionele intelligensie matig korreleer met verbale intelligensie.

Omrede hierdie derde kriteria van onafhanklikheid, is daar ook gepoog om emosionele intelligensie te onderskei van sosiale intelligensie (soos bespreek in afdeling 7.1).

### 7.3 Emosionele intelligensie en persoonlikheid

Volgens die konseptualisering van die Mayer en Salovey denkskool van emosionele intelligensie, is dit ook nodig om persoonlikheidstrekke te onderskei van emosionele intelligensie. Dit is noodsaaklik vir die konseptualisering en meting van emosionele intelligensie as 'n "intelligensie", onafhanklik van ander bestaande konstrakte (byvoorbeeld persoonlikheid).

Veral in reaksie op die werk van Goleman (1996), wat die gemengde benadering ("mixed approach") volg in sy konseptualisering van emosionele intelligensie, het die Mayer en Salovey skool sterk klem daarop begin lê om emosionele intelligensie van *persoonlikheidskenmerke* ("traits") en *talente* te onderskei (sien afdeling 9.5.2).

Persoonlikheidskenmerke kan gedefinieer word as redelik stabiele eienskappe of voorkeure in gedragswyses (byvoorbeeld ekstroversie en skaamheid), terwyl talente as nie-intellektuele vermoëns omskryf kan word (byvoorbeeld sportvaardighede).

Emosionele intelligensie behels egter werklike vermoëns van kognitiewe prosessering van emosionele inligting. Dit behels dus meer as voorkeure in gedragswyses, byvoorbeeld om sosiaal en warm op te tree in interpersoonlike situasies (persoonlikheidskenmerke), en eerder die vermoë om eie en ander se emosies te observeer en te interpreteer – *dit* word beskou as emosionele intelligensie (Mayer & Salovey, 1997). Dit word soos volg saamgevat (Mayer & Salovey, 1993):

Although a trait such as extraversion may depend on social skill, or result in it, a trait is a behavioral preference rather than an ability. Knowing what another person feels, in contrast, is a mental ability. Such knowledge may stem from *g* or be somewhat independent of it. The way in which we have defined emotional intelligence – as involving a series of mental abilities – qualifies it as a form of intelligence. (p 435)



## **8. DIE MAYER EN SALOVEY DENKSKOOL OOR EMOSIONELE INTELLIGENSIE**

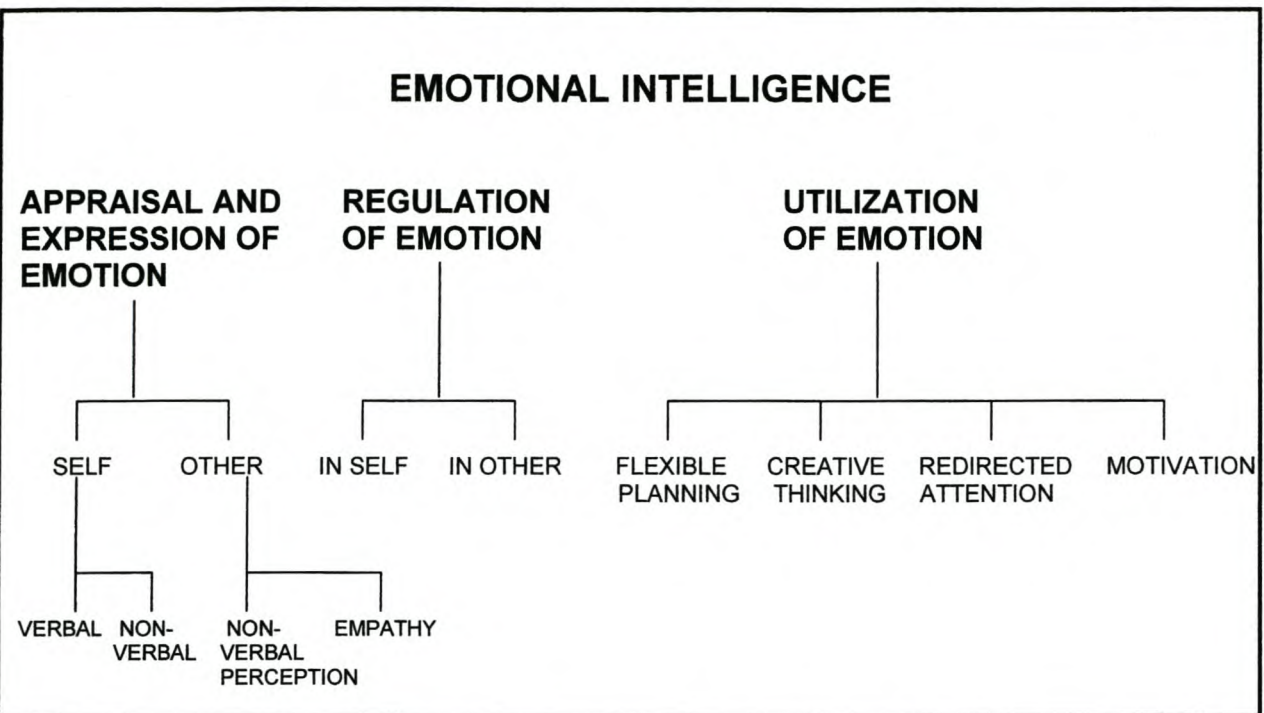
Die denkskool van Salovey en Mayer was vanaf die verskyning van hul eerste publikasie geïnteresseerd daarin om emosionele intelligensie formeel te definieër, te konseptualiseer en te meet. Al hulle daaropvolgende werk het dus hierop gefokus. Deel van die konseptualiseringsproses was om emosionele intelligensie te onderskei van sosiale intelligensie, asook om emosionele intelligensie as 'n tipe intelligensie te beskryf, soos hierbo bespreek is (Mayer & Salovey, 1993; 1997; Salovey & Mayer, 1990) (sien afdeling 6 en 7).

### **8.1 Mayer en Salovey se vroeëre konseptualisering van emosionele intelligensie**

Emosionele intelligensie is vir die eerste keer in 1990 in twee joernaalartikels (Mayer, DiPaolo, & Salovey, 1990; Salovey & Mayer, 1990) formeel gedefinieër, en aspekte daarvan is vir die eerste keer gemeet. Dit word soos volg deur Salovey en Mayer (1990) gestel: "We hope to reveal the implications of this scattered set of findings that have not yet been appreciated: that there is a set of conceptually related mental processes involving emotional information" (p 190).

In hierdie eerste konseptualisering het Salovey en Mayer (1990) voorts voorgestel dat hierdie verstandelike vermoëns, wat hulle emosionele intelligensie genoem het, uit drie kategorieë bestaan, naamlik die herkenning en uitdrukking van emosies ("appraisal and expression of emotion"), die regulering van emosies ("regulation of emotion") en die sinvolle gebruik van emosies ("utilization of emotion") (sien figuur 1).

In die eerste publikasie van Salovey en Mayer (1990) is emosionele intelligensie dus soos volg gedefinieër: "...the subset of social intelligence that involves the ability to monitor one's own and others' feelings and emotions, to discriminate among them and to use this information to guide one's thinking and actions" (p 189). Hierdie proses is deur hulle beskou as 'n vorm van intelligensie, naamlik "emosionele intelligensie", aangesien daar volgens hulle 'n definitiewe verskil is in individue se emosionele prosesseringstyle en -vermoëns.



*Figuur 1: Konseptualisering van emosionele intelligensie (Salovey & Mayer, 1990)*

### 8.1.1 Die herkenning en uitdrukking van emosie

Die eerste kategorie is omskryf as die herkenning en uitdrukking van emosie. Dit behels twee onderafdelings, naamlik die vermoë om emosies in die self te kan herken en te kan uitdruk, en om emosies in andere te kan herken.

#### 8.1.1.1 Emosie in die self

Volgens Salovey en Mayer (1990) word die prosesse onderliggend aan emosionele intelligensie in werking gestel sodra affektief gelaaide informasie die perseptuele sisteem binnedring. Emosionele intelligensie het dan tot gevolg dat hierdie inligting akkuraat herken word. Hierdie akkurate herkenning van emosionele inligting bepaal vervolgens weer die uitdrukking van emosie. Salovey en Mayer som dit soos volg op:



Those who are more accurate can more quickly perceive and respond to their own emotions and better express those emotions to others. Such emotionally intelligent individuals can also respond more appropriately to their own feelings because of the accuracy with which they perceive them. (p 193)

Hulle gaan voort om te sê dat hierdie vermoëns wel *emosioneel* intelligent is, omdat dit die prosessering van emosionele informasie verg wat vanuit die organisme self kom.

Die onderafdeling om emosies in die self te kan herken en uitdruk, word weer verder verdeel in die subkomponente verbale en nie-verbale herkenning en uitdrukkingsvermoë.

Die verbale subkomponent behels die herkenning van emosie deur taal. Emosionele leer word bepaal deur sosiale leer, asook die vermoë om deur introspeksie verstaanbare proposisies te maak oor emosionele inligting. Die nie-verbale subkomponent behels die herkenning van eie nie-verbale kommunikasie, en die akkurate uitdrukking van emosionele inligting deur nie-verbale kanale. Dit word "nonverbal sending accuracy" genoem (Salovey & Mayer, 1990).

#### **8.1.1.2 Emosie in andere**

Die herkenning van andere se emosionele reaksies en empatiese response daarop, vorm volgens Salovey en Mayer (1990) ook 'n komponent van emosionele intelligensie. Hulle stel dit soos volg: "These skills enable individuals to gauge accurately the affective responses in others and to choose socially adaptive behaviors in response" (p 195).

Die vermoë om emosies in andere te kan herken, word verdeel in die subkomponente van nie-verbale persepsie en empatie.

Daar is vele indikasies, volgens Salovey en Mayer (1990), dat daar individuele verskille bestaan in die interpretasievermoë van emosies deur gesigsuitdrukkings dop te hou (nie-verbale persepsie). Verder blyk dit dat daar 'n verband bestaan tussen die herkenning van emosies by andere en empatie. Empatie is dan die vermoë om andere se gevoelens te verstaan en dit daarna self voor te stel en te ervaar. Daar word so ver gegaan om te sê dat die vermoë tot herkenning van eie emosies nie geskei kan word



van die vermoë om andere se emosies te herken nie, en dat die een nie sonder die ander kan bestaan nie. Daar word dus gepostuleer dat persone wat interpersoonlike probleme ervaar, soos in die geval van persone met aleksitimie, nie noodwendig 'n verkeerde "houding" het nie, maar 'n leemte in hierdie area van emosionele intelligensie ondervind (Mayer et al., 1990).

Die konsepte van *aleksitimie* (onvermoë om eie emosies te herken en dan uit te druk in woorde) en *neurotisme* word gekoppel aan die eerste kategorie van emosionele intelligensie, naamlik die herkenning en uitdrukking van emosie. In die geval van aleksitimie word daar gesuggereer dat die individu dit ook moeilik sal vind om emosies in visuele emosionele stimuli te herken, terwyl neurotiese persone emosies beter in ander herken, maar dit dan verdraai of intensiveer (Mayer et al., 1990).

### **8.1.2 Die regulering van emosie**

Die regulering van emosie word ook in die konstruk van emosionele intelligensie ingesluit, aangesien dit mag lei tot meer aanpasbare gemoedstoestande, asook die bereiking van spesifiek doelwitte. Dit word soos volg saamgevat deur Salovey en Mayer (1990):

On the positive side, they may enhance their own and others' moods and even manage emotions so as to motivate others charismatically toward a worthwhile end. On the negative side, those whose skills are channelled antisocially may create manipulative scenes or lead others sociopathically to nefarious ends. (p 198)

Die tweede kategorie word voorts verdeel in die regulering van emosie in die self, maar ook in ander mense.

#### **8.1.2.1 Die regulering van emosie in die self**

Daar word voorgestel dat emosioneel intelligente individue pogings aanwend om genotvolle ervarings te maksimaliseer en om negatiewe ervarings te termineer. Dit wil



voorkom asof die persoon bewustelike meganismes gebruik om outomatiese assosiasies te beveg wat deur negatiewe gemoedstoestande veroorsaak is deur beheer te neem oor sy/haar gedagtes. Daar is voorts gevind dat geheue-inkodering en herroeping oor die algemeen sterker was vir positiewe as vir negatiewe gemoedstoestande (Salovey & Mayer, 1990).

### **8.1.2.2 Die regulering van emosie in andere**

Dit kan omskryf word as maniere waarop individue hulself aanbied, asook die manier waarop hulle hul aktiwiteite verrig, om die indrukke wat ander van hulle vorm te rig en te beheer (Salovey & Mayer, 1990). Die voorbeeld word gebruik dat 'n emosioneel intelligente persoon wat vir 'n werksonderhoud gaan, die effek van kleredrag en om betyds te wees verstaan, en die rol wat dit speel in andere se indrukke teenoor hom/haar, begryp.

### **8.1.3 Die sinvolle gebruik van emosie**

Die derde kategorie is omskryf as die sinvolle gebruik van emosies. Daar word voorgestel dat persone wat lewenstake met emosionele intelligensie aanpak, beter in staat behoort te wees om probleme op 'n aanpasbare wyse op te los. So sal sulke individue ook interne emosionele ervarings in ag neem wanneer probleme benader word (Salovey & Mayer, 1990). Die voorbeeld word gebruik dat 'n individu nie net sal vra hoeveel geld hy gaan verdien in 'n nuwe beroep nie, maar ook of hy/sy gelukkig gaan wees. So 'n benadering lei dan tot gedrag wat respekvol is teenoor die interne ervarings van die self en andere.

Vier subkomponente word ingesluit, naamlik buigsame beplanning ("flexible planning"), kreatiewe denke, gerigte aandag ("redirected attention") en motivering.

#### **8.1.3.1 Buigsame beplanning**

Daar word voorgestel dat veranderinge in gemoed kan bydra daartoe dat 'n wyer

verskeidenheid uitkomst in die toekoms oorweeg word. Gevolglik stel dit die persoon in staat om meer alternatiewe te genereer, wat voorts weer die individu beter voorberei om toekomstige geleenthede te benut (Salovey & Mayer, 1990).

#### **8.1.3.2 Kreatiewe denke**

Daar word ook voorgestel dat gemoed mag bydra tot probleemoplossing deurdat dit 'n impak het op die organisering en gebruik van informasie in die geheue. So byvoorbeeld sal 'n individu dit makliker vind om eienskappe van probleme te klassifiseer as van toepassing of nie van toepassing nie, as hulle positiewe gemoedstoestande ervaar. Hierdie helderheid in die kategorisering van informasie mag 'n positiewe impak hê op kreatiewe probleemoplossing (Salovey & Mayer, 1990).

#### **8.1.3.3 Gerigte aandag**

Hierdie subkomponent impliseer dat aandag herlei word na nuwe probleme wanneer kragtige emosies voorkom. Dus kan persone se aandag weggelei word van bestaande probleme na 'n nuwe probleem wat van groter onmiddellike belang is. So kan aandag dan gefokus word op die belangrikste stimuli in die omgewing. Salovey en Mayer (1990) stel dit soos volg: "Rather than merely disrupting ongoing cognitive activities, affect can help individuals to reprioritize the internal and external demands on their attention, and allocate attentional resources accordingly" (p 200).

#### **8.1.3.4 Motivering**

Daar word laastens voorgestel dat gemoed ook bydra tot die motivering van uithouvermoë waar uitdagende take ter sprake is. So byvoorbeeld sal sommige individue hul angste wat deur evalueringssituasies (byvoorbeeld 'n eksamen) veroorsaak word, gebruik om hulle te motiveer om deegliker voor te berei en om hoër standaarde te behaal. Ander sal weer negatiewe uitkomst voorstel om hulle te motiveer.



Voorts sal persone positiewe gemoedstoestande gebruik om hulle selfvertroue in hulle eie vaardighede te verhoog, wat hulle dan toelaat om vol te hou in die teenwoordigheid van struikelblokke en negatiewe ervarings (Salovey & Mayer, 1990).

## 8.2 Mayer en Salovey se latere konseptualisering van emosionele intelligensie

In 'n latere publikasie (Mayer & Salovey, 1997) wysig hulle hul vorige definisie, soos hierbo bespreek is. Volgens hulle het die vorige definisie te vaag geraak en word daar slegs verwys na die take om emosies te herken en te reguleer, terwyl daar nie klem gelê word op die *denke oor gevoelens* nie.

Dit volg op navorsing (Mayer & Geher, 1996) wat gefokus het op die konneksie tussen gedagtes en gevoelens. Daar is vele vorige studies gedoen oor die vermoë om emosies in andere te identifiseer (byvoorbeeld Mayer, DiPaolo, & Salovey, 1990; Sternberg, 1985), maar Mayer en Geher (1996) se studie het meer op die interne gedagte-emosie verbintenis gefokus. Hulle het tot die gevolgtrekking gekom dat sommige persone beter vaar om gedagte-emosie kombinasies te herken en te produseer, en dat dit die gevolg is van beter kognitiewe prosesseringsvermoëns van hierdie inligting (sien afdeling 10.1).

Mayer en Salovey (1997) het dus 'n verbeterde definisie van emosionele intelligensie voorgestel wat meer klem gelê het op die verbintenis tussen denke en emosies. Die eerste definisie het meer gefokus op spesifieke karaktertrekke, maar die verbeterde definisie skuif die klem weg hiervan, na emosionele intelligensie as 'n spesifieke vermoë wat die kognitiewe prosessering van emosionele inligting behels. Volgens hulle behoort die konsep emosionele intelligensie te verwys na 'n verhoogde mate van emosionele en verstandelike vermoë om as 'n vorm van intelligensie beskou te kan word.

Die volgende konseptualisering word tans deur hulle gebruik (sien figuur 2):

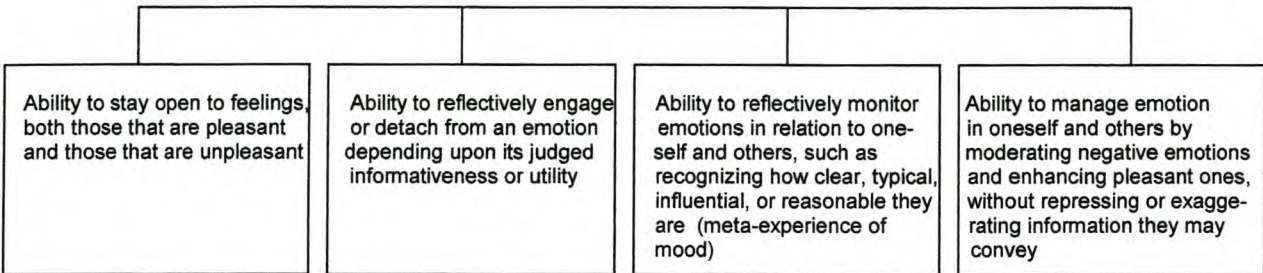
Emotional intelligence involves the ability to perceive accurately, appraise, and express emotion; the ability to access and/or generate feelings when they facilitate thought; the ability to understand emotion and emotional knowledge; and the ability to regulate emotions to promote emotional and intellectual growth.

(p 10)

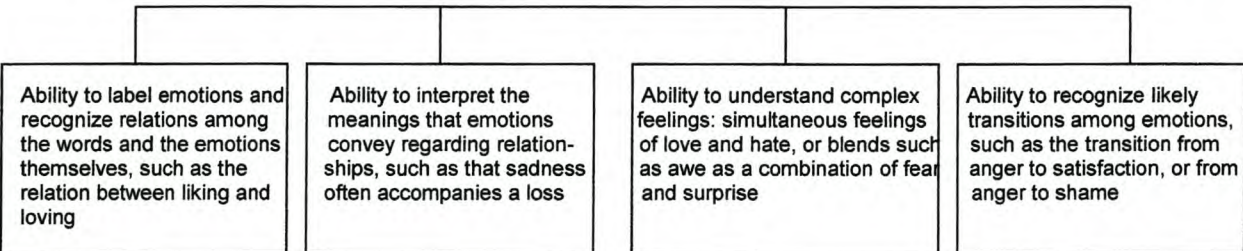


## EMOTIONAL INTELLIGENCE

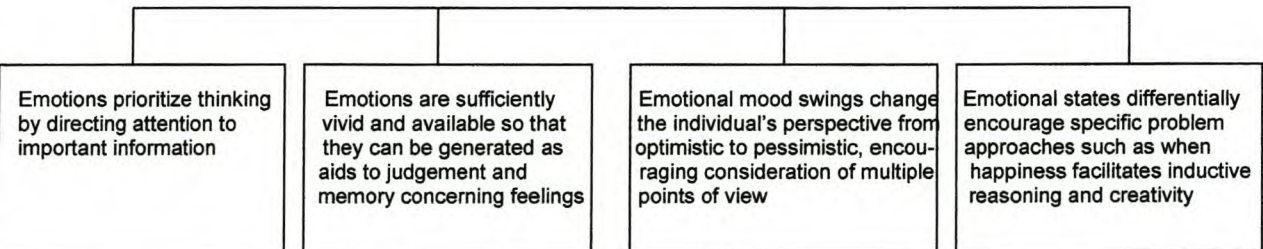
### REFLECTIVE REGULATION OF EMOTIONS TO PROMOTE EMOTIONAL AND INTELLECTUAL GROWTH



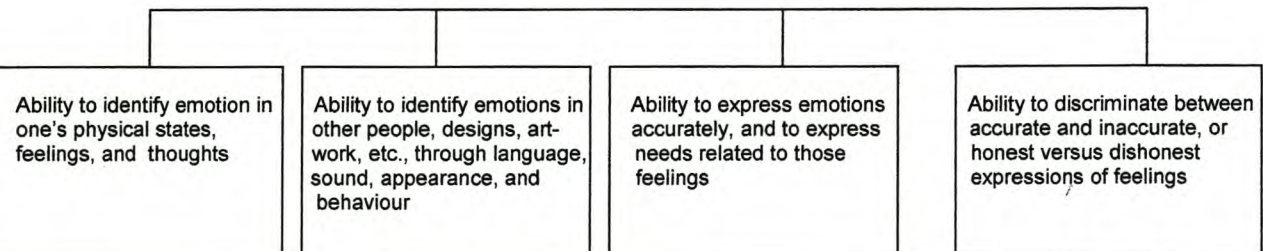
### UNDERSTANDING AND ANALYZING EMOTIONS; EMPLOYING EMOTIONAL KNOWLEDGE



### EMOTIONAL FACILITATION OF THINKING



### PERCEPTION, APPRAISAL, AND EXPRESSION OF EMOTION



*Figuur 2: Verbeterde konseptualisering van emosionele intelligensie*

*(Mayer & Salovey, 1997)*



Die vier takke van die diagram (figuur 2), wat die vier subkomponente van emosionele intelligensie voorstel, is gerangskik vanaf die mees basiese sielkundige prosesse (onder aan die figuur), na die hoër en meer sielkundig geïntegreerde prosesse (bo-aan die figuur). Elke aspek het vier verteenwoordigende vermoëns (die blokkies). Die vermoëns wat vroeg in die ontwikkeling van die mens plaasvind, is aan die linkerkant, terwyl vermoëns wat later ontwikkel, aan die regterkant van die diagram geleë is. Dit word voorspel dat mense met hoër emosionele intelligensie, vinniger deur die vermoëns sal vorder en meer van hulle sal bemeester (Mayer & Salovey, 1997).

### 8.3 Die “vermoëbenadering” (“ability approach”)

Die model van emosionele intelligensie wat deur die Salovey en Meyer denkskool voorgestel is in 1990, en waarop daar sedertdien voortgebou is deur hulself en ander akademici, staan bekend as die vermoëbenadering (Cobb & Mayer, 2000).

Die vermoëbenadering berus op die rasionaal dat emosies seine is van interpersoonlike verhoudings (byvoorbeeld hartseer is die sein vir verlies), en dat emosionele intelligensie die herkenning en abstrakte redenering ten opsigte van inligting wat ontspring as gevolg van die emosies, behels (Cobb & Mayer, 2000; Mayer & Salovey, 1997).

Dit staan as die *vermoëbenadering* bekend, aangesien emosionele intelligensie omskryf word as ‘n stel vermoëns: “...the ability model defines emotional intelligence as a set of abilities and makes claims about the importance of emotional information and the potential uses of reasoning well with that information” (p 15). Dit is in teenstelling met die gemengde benadering wat emosionele intelligensie sien as ‘n mengsel van vermoëns, sosiale vaardighede, persoonlikheidstrekke en gedrag.

Die denkskool van Mayer en Salovey (die vermoëbenadering), maak dus geen aannames oor die potensiele voorspellingswaarde van emosionele intelligensie nie, in teenstelling met die gemengde benadering (Cobb & Mayer, 2000). Alhoewel moontlike uitkomst, soos byvoorbeeld optimisme, motivering en ‘n warm persoonlikheid beskryf word as moontlike uitkomst van emosionele intelligensie (Salovey & Mayer, 1990), word dit geensins as ‘n gegewe, en as deel van die konsep van emosionele intelligensie



self, beskou nie. Hulle maak voorts geen aannames oor die voorspellingswaarde van emosionele intelligensie in 'n persoon se toekomstige sukses, byvoorbeeld werksukses, soos deur die gemengde benadering voorgestel is nie.

Mayer en Salovey (1997) onderskei voorts tussen emosionele *intelligensie*, emosionele *prestasie* ("achievement") en emosionele *vaardigheid* ("competence"). Emosionele *intelligensie* word beskou as die kernaanleg of vermoë om met emosies te redeneer; emosionele *prestasie* verteenwoordig die mate waartoe die persoon geleer het oor emosies en emosie-verwante inligting; en emosionele *vaardigheid* bestaan wanneer 'n persoon 'n sekere vereiste vlak van prestasie bereik het. Alhoewel 'n persoon se emosionele intelligensie verwant is aan emosionele prestasie, is daar nie noodwendig 'n direkte verwantskap nie. Eksterne faktore, byvoorbeeld die lesse wat in die gesin geleer word oor emosies, lewer ook 'n bydrae tot emosionele prestasie. Emosionele intelligensie bepaal dus nie noodwendig emosionele gedrag nie (Mayer & Salovey, 1997).

## 9. DIE GOLEMAN DENKSKOOL OOR EMOSIONELE INTELLIGENSIE

### 9.1 Goleman (1996) se konseptualisering van emosionele intelligensie volgens sy boek, "Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ"

Vyf jaar nadat Salovey en Mayer (1990) die konsep "emosionele intelligensie" benoem, gedefinieër en aspekte daarvan begin meet het, is die konsep gepopulariseer deur die blitsverkoper, *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*, geskryf deur Daniel Goleman (1996). Die boek het soveel aftrek gekry, dat Goleman twee jaar later, in 1998, nog 'n boek gepubliseer het, naamlik *Working with emotional intelligence*.

Goleman (1996) definieër emosionele intelligensie as: "...abilities such as being able to motivate oneself and persist in the face of frustrations; to control impulse and delay gratification; to regulate one's moods and keep distress from swamping the ability to think; to empathize, and to hope" (p 34).



Hy omskryf sy konseptualisering van emosionele intelligensie in terme van vyf onderafdelings, naamlik om emosies in die self te herken (“knowing one’s emotions”), om emosies te hanteer (“managing emotions”), om jouself te motiveer (“motivating oneself”), om emosies in andere te herken (“recognizing emotions in others”), en om interpersoonlike verhoudings te kan hanteer (“managing relationships”).

### 9.1.1 Die herkenning van emosies in die self

Die eerste onderafdeling is om emosies in die self te kan herken soos wat dit voorkom. Hierdie konsep staan ook bekend as *metakognisie*, naamlik die bewustheid van eie gedagteprosesse, terwyl *metagemoed* verwys na die bewustheid van eie emosies. Goleman (1996) verkies om dit selfbewussyn (“self-awareness”) te noem en omskryf dit as “...an ongoing attention to one’s internal states” (p 46). In kort behels dit dus om bewus te wees van jou gemoed en jou denke daaroor. Goleman (1996) beklemtoon egter dat hierdie selfbewussyn nie weggevoer word deur emosies, oorreagering en vergroting van wat waargeneem word nie: “...it manifests itself simply as a slight stepping-back from experience...hovering above or beside the main flow, aware of what is happening rather than being immersed and lost in it” (p 47).

Hierdie sielkundige insig en selfbegrip word deur Goleman beskryf as een van die belangrikste sleutels tot emosionele intelligensie. Hy postuleer dat persone wat meer sekerheid oor hulle emosies het, beter bestuurders van hulle eie lewens is. Emosies is ‘n belangrike rigtingaanwyser in die magdom persoonlike keuses wat elke dag gedoen moet word – hy noem hierdie intuïtiewe rigtingaanwysers “gut feelings”. Goleman sien dan die bewustheid van eie emosies as die hoeksteen van besluitneming.

Hy gaan verder deur te suggereer dat om bewus te wees van eie emosies (metagemoed), reeds die eerste bousteen kan wees om hierdie emosies te verander, dit wil sê, om emosies te kan reguleer en beheer.

### 9.1.2 Die beheer van emosies

Om emosies te kan beheer, is die tweede onderafdeling in Goleman (1996) se konseptualisering van emosionele intelligensie. Hy begin deur te noem dat die doel



balans is, en nie emosionele onderdrukking nie. Daar word gestrewe na toepaslike emosies wat proporsioneel is tot omstandighede. Wanneer emosies te veel onderdruk word, ontstaan afstand en 'n "doodsheid"; wanneer emosies uit beheer raak, raak dit patologies en verlamrend, soos in die geval van depressie, oormatige angs, woede en maniese agitasie.

Hy stel dit dat ons soms min beheer het oor *wanneer* emosies die rasionele brein oorval ("hijack") en oor *watter* emosie dit is. Tog het mense volgens hom beheer oor *hoe lank* hierdie emosie duur. Hy gaan dan voort om vier tipes emosies te beskryf, die rasionaal daaragter, en hoe om dit te beheer. Hierdie vier tipes emosies is woede ("rage"), angs, melankolie, en onderdrukking ("denial") van emosies.

Mense wat sukkel met hierdie tweede vaardigheid, sukkel volgens Goleman konstant met gevoelens van emosionele ongemak ("distress"), en sukkel meer om die lewe se terugslae te hanteer.

### 9.1.3 Motivering van die self

Die derde onderafdeling deur Goleman beskryf, behels die motivering van die self. Goleman (1996) som dit soos volg op:

"That speaks to the more general sense in which channeling emotions toward a productive end is a master aptitude. Whether it be in controlling impulse and putting off gratification, regulating our moods so they facilitate rather than impede thinking, motivating ourselves to persist and try, try again in face of setbacks, or finding ways to enter flow and so perform more effectively – all bespeak the power of emotion to guide effective effort" (p 95).

Goleman sien emosionele intelligensie as 'n kernaspek wat 'n merkwaardige invloed het op alle ander vermoëns deur dit òf aan te help, òf in te meng daarmee. Hy postuleer dat die mate waartoe 'n persoon gemotiveerd is deur gevoelens van entoesiasme en genot in take, of selfs deur 'n optimale vlak van angs, prestasie bevorder.

Goleman (1996) gaan voort om die volgende vier aspekte van motivering te beskryf, naamlik impulskontrole, die regulering van gemoed, die motivering van die self in die



teenwoordigheid van hoop, en vloed ("flow"). "Flow" is 'n term wat deur Goleman (1996) gebruik word wanneer die hoogste vlak bereik word waar emosies ingespan word ten einde 'n doelwit of prestasie te bereik. Goleman (1996) omskryf dit soos volg: "In flow the emotions are not just contained and channeled, but positive, energized, and aligned with the task at hand" (p 90).

#### **9.1.4 Die herkenning van ander persone se emosies**

Die vierde onderafdeling is om die emosies van ander persone te kan herken. Goleman (1996) verbind dit aan empatie en volgens hom bou dit op die eerste onderafdeling, naamlik om emosies in die self te herken. Mense wat empaties is, is volgens hom meer ingestel op ander mense se subtiele sosiale seine, asook van wat hul gevoelens en behoeftes is. Hy gaan voort om te beskryf hoe emosies ontwikkel vanaf die kinderdae, die neurologie van empatie, hoe empatie fasette van morele oortuigings en optredes beïnvloed, en die gevolge van gebrek aan empatie. Onder persone sonder empatie ressorteer onder andere verkragters, molesteerders en psigopate (Goleman, 1996).

#### **9.1.5 Die hantering van interpersoonlike verhoudings**

Om interpersoonlike verhoudings goed te kan hanteer, is die vyfde onderafdeling. Volgens Goleman (1996) behels dit hoofsaaklik die vaardigheid om emosies in ander persone te kan reguleer. Dit word gestel dat persone wat vaardig is om ander persone se emosies te lees en daarby aan te sluit, of om hul eie emosie te swaai na wat die ander persoon voel, gemakliker interpersoonlike interaksies het. Dit word gebaseer op die aanname dat 'n hoë vlak van sinkronisasie in interaksies tot gevolg het dat mense van mekaar hou. Goleman suggereer dat dit die vaardighede is wat populariteit, leierskap en interpersoonlike effektiwiteit tot gevolg het. Goleman (1996) stel dit soos volg:

People who make an excellent social impression, for example, are adept at monitoring their own expression of emotion, are keenly attuned to the ways others are reacting, and so are able to continually fine-tune their social performance,



adjusting it to make sure they are having the desired effect. (p 119)

## 9.2 Goleman (1998) se konseptualisering van emosionele intelligensie volgens sy boek, “Working with emotional intelligence”

In Goleman (1998) se tweede boek, *Working with emotional intelligence*, poog hy om 'n sterk saak uit te maak vir die noodsaaklikheid van emosionele intelligensie in werksorganisasies. Hy redeneer dat IK alleen nie genoeg is vir 'n organisasie se sukses nie. Volgens hom neem werkers se kognitiewe intelligensie toe, terwyl emosionele intelligensievlakke besig is om te daal.

Goleman (1998) gaan voort om die tipes insigte en begrip, wat deur emosionele intelligensie deur individue na 'n organisasie gebring word, te beskryf. Hierdie *emosionele bevoegdhede* word gegroepeer onder die vyf onderafdelings van emosionele intelligensie, soos gekonseptualiseer in sy eerste boek, naamlik herkenning van emosies in die self (“self-awareness”), regulering van emosies, motivering, empatie en sosiale vaardighede (sien figuur 3).

### THE EMOTIONAL COMPETENCE FRAMEWORK

#### PERSONAL COMPETENCE

*These competencies determine how we manage ourselves.*

#### **SELF-AWARENESS**

*Knowing one's internal states, preferences, resources, and intuitions.*

**Emotional awareness:** Recognizing one's emotions and their effects

**Accurate self-assessment:** Knowing one's strengths and limits

**Self-confidence:** A strong sense of one's self-worth and capabilities

#### **SELF-REGULATION**

*Managing one's internal states, impulses, and resources.*

**Self-control:** Keeping disruptive emotions and impulses in check

**Trustworthiness:** Maintaining standards of honesty and integrity

**Conscientiousness:** Taking responsibility for personal performance

**Adaptability:** Flexibility in handling change

**Innovation:** Being comfortable with novel ideas, approaches, and new information

(vervolg)



(vervolg)

### **MOTIVATION**

*Emotional tendencies that guide or facilitate reaching goals.*

**Achievement drive:** Striving to improve or meet a standard of excellence

**Commitment:** Aligning with the goals of the group or organization

**Initiative:** Readiness to act on opportunities

**Optimism:** Persistence in pursuing goals despite obstacles and setbacks

### **SOCIAL COMPETENCE**

*These competencies determine how we handle relationships.*

#### **EMPATHY**

*Awareness of others' feelings, needs, and concerns.*

**Understanding others:** Sensing others' feelings and perspectives, and taking an active interest in their concerns

**Developing others:** Sensing others' development needs and bolstering their abilities

**Service orientation:** Anticipating, recognizing, and meeting customers' needs

**Leveraging diversity:** Cultivating opportunities through different kinds of people

**Political awareness:** Reading a group's emotional currents and power relationships

#### **SOCIAL SKILLS**

*Adeptness at inducing desirable responses in others.*

**Influence:** Wielding effective tactics for persuasion

**Communication:** Listening openly and sending convincing messages

**Conflict management:** Negotiating and resolving disagreements

**Leadership:** Inspiring and guiding individuals and groups

**Change catalyst:** Initiating or managing change

**Building bonds:** Nurturing instrumental relationships

**Collaboration and cooperation:** Working with others toward shared goals

**Team capabilities:** Creating group synergy in pursuing collective goals

*Figuur 3: Die emosionele bevoegdheid raamwerk (Goleman, 1998)*

Goleman (1998) onderskei dan vervolgens tussen emosionele *intelligensie* en emosionele *bevoegdheid*. Emosionele *intelligensie* is volgens Goleman die potensiaal om emosionele bevoegdhede te leer, terwyl emosionele *bevoegdheid* die mate is



waartoe die vyf groepe bevoegdhede kristalliseer in werkprestasie.

Goleman maak die aanname dat hierdie bevoegdhede verreweg die grootste voorspeller van 'n individu se sukses in 'n organisasie is, en dat IK die minste belangrik is in so 'n voorspelling. Hy reken dat IK slegs tussen 4% en 25% bydra tot 'n individu se sukses.

Goleman gaan voort om die ekonomiese waarde van sosiale vaardighede vir die individu, werknemers en die organisasie as 'n geheel te beskryf. Hy maak die aanname dat die belangrikheid van emosionele bevoegdhede toeneem namate 'n individu styg in die hiërargie van die onderneming.

Volgens Goleman kan emosionele intelligensie by werknemers aangekweek word (Goleman, 1996, 1998; Reich, 1999; Salopek, 1998). Hy beskryf die kenmerke van opleidingsprogramme wat die grootste waarskynlikheid het om verbeterings in gedrag, verwant aan die emosionele bevoegdhede, tot gevolg te hê.

Hy lys vyftien riglyne in sy boek vir sulke programme (Goleman, 1998).

Met die bekendwording van die konsep *emosionele intelligensie*, na aanleiding van Goleman (1996, 1998) se werk, het 'n verskeidenheid skrywers, veral in die sakewêreld, hieroor begin skryf. Cooper en Sawaf het in 1996 hul boek, *Executive EQ*, (aangehaal in Fisher & Ashkanasy, 2000) bekendgestel. Dit is grootliks gebaseer op die werk van Goleman (1996). Baie van hul denke is egter spekulatief en is gebaseer op onvoldoende konseptualisering en metings van emosionele intelligensie (Davies, Stankov, & Roberts, 1998).

### 9.3 Die “gemengde benadering” (“mixed ability approach”)

Die Goleman skool word gekonseptualiseer as 'n “gemengde benadering” (“mixed ability approach”) (Cobb & Mayer, 2000). Hiermee word bedoel dat Goleman (1996) se konseptualisering van emosionele intelligensie nie net “vermoëns” insluit, soos die Salovey en Mayer denkskool nie, maar ook 'n mengsel van sosiale vaardighede, persoonlikheidskenmerke en gedrag. Daar word ook aannames en voorspellings gemaak oor die sukses waartoe hierdie tipe intelligensie kan lei.



Hierdie benadering is voorts volgens Cobb en Mayer (2000) meer gemik op die publiek, en is dus meer populêr geïoriënteerd. Daar word dan deur die Mayer en Salovey denkskool (met hul vermoëbenadering) beskuldigings gemaak dat hierdie gemengde benadering aannames maak wat nie gegrond is op wetenskaplike navorsing nie (sien afdeling 9.5).

#### **9.4 Positiewe reaksies op Goleman se siening van emosionele intelligensie**

Die publiek, en veral sakeondernemings en die onderwys, het Goleman (1996, 1998) se werk met ope arms verwelkom. Talle boekresensies (byvoorbeeld Grieve, 1997; Paterson, 1997) waarin sy konseptualisering van emosionele intelligensie onvoorwaardelik aanvaar is, het verskyn. Vele tydskrifartikels wat sy konsep van emosionele intelligensie bekend gestel het, het veral in die sakesektor verskyn (byvoorbeeld Caudron, 1999; Hays, 1999; Katz, 1998; Laabs, 1999; Planalp, 1999). Alhoewel byna alle akademiese literatuur duidelike ambivalensie toon oor Goleman (1996, 1998) se boeke, het sy werk egter baie gedoen om die publiek meer bewus te maak van die belangrikheid van emosies (Krone & Dougherty, 1999; Planalp, 1999).

#### **9.5 Kritiek teen Goleman se siening van emosionele intelligensie**

Die grootste mate van kritiek op Goleman se werk kom vanuit die akademiese linies. Die meeste akademici is dit eens dat Goleman ongegronde aannames maak wat soms vaag is en nie deur die nodige navorsing begrond is nie (byvoorbeeld Cobb & Mayer, 2000; Krone & Dougherty, 1999; Mayer & Cobb, 2000; Planalp, 1999).

'n Belangrike punt van kritiek deur Krone en Dougherty (1999) sluit aan by die denke van Mayer en Cobb (2000), naamlik dat Goleman se konseptualisering van emosionele intelligensie te breed is, en dat sulke vae en breë konsepte nie gemeet kan word nie. Daar is dus vir baie van Goleman se aannames wat deur geen navorsing begrond word nie. Krone en Dougherty (1999) gaan voort om Goleman se wetenskaplike werkswyse te bevraagteken en stel dit as volg: "Goleman attempts to overcome this problem by using a large number of anecdotes and referring to



'emotional intelligence research' that did not specifically study emotional intelligence" (p 341).

Spesifieke kritiek teen Goleman (1998) se boek, "*Working with emotional intelligence*", is deur Krone & Dougherty (1999) gelewer. Hul eerste punt van kritiek is dat sy konseptualisering van emosionele intelligensie wollerig voorkom. Hulle stel dit soos volg:

... (he) ultimately confuses the concept (emotional intelligence) by equating it with a dizzying array of behaviors and ideas currently popular with organizations. In the end, what Goleman calls emotional intelligence could just as easily be called something like social or organizational communicative competency. (p 341)

'n Verdere punt van kritiek wat hierby aansluit, is dat baie van Goleman se "emosionele bevoegdhede" nie emosioneel van aard is nie. Byvoorbeeld, dit is onduidelik hoe akkurate self-assessering van leemtes en sterkpunte verband hou met emosie of verhoogde emosionele intelligensie.

Die meeste kritiek is egter uit die geledere van die Mayer en Salovey denkskool, en daar word vervolgens veral hierna verwys.

### 9.5.1 Emosionele kaping ("Emotional hijacking")

Eerstens word Goleman (1996) se konsep van emosionele kaping gekritiseer. Hierdie term gee volgens sy kritici die verkeerde indruk dat daar vir 'n sekere tydperk 'n tydelike verlies aan beheer is (Planalp, 1999). Die indruk word geskep dat die gevoelens oorneem en die gevolgtrekking kan dan verkeerdelik gemaak word dat die persoon dus nie verantwoordelik is vir sy optrede nie. Goleman val verder, met hierdie verduideliking van hom, weer terug in die dualistiese skeiding van gevoelens en rasonale denke, waarteen hy juis redeneer.

Mayer en Salovey (1997) se grootste kritiek is dat sulke verduidelikings van emosies die klem laat val op die disorganiserende effek daarvan op rasonale denke. Hulle beskou emosies as *juis* aanpasbaar en voordelig, deurdat dit onder andere die aandag rig op meer dringende behoeftes. Mayer en Salovey (1997) stel dit soos volg:

"...extreme emotional reactions promote intelligence by interrupting ongoing processing



and directing attention toward what may be important. In this sense they prioritize cognition...rather than disorganizing it" (p 9).

### 9.5.2 Emosionele intelligensie en persoonlikheid

Goleman (1996) se konseptualisering van intelligensie (gemende benadering) is breër en sluit nie net verstandelike vermoëns in nie, maar ook persoonlikheidskenmerke (byvoorbeeld warmte, deursettingsvermoë, optimisme en motivering). Mayer en Cobb (2000) lewer kritiek hierop: "The broader, popular models of emotional intelligence, which combine abilities and dispositions or traits, have not been operationalized adequately as of yet" (p 178). Volgens hulle word daar na niks nuuts verwys deur hierdie konseptualisering van emosionele intelligensie, benewens dit wat deur persoonlikheidsnavorsing bevind is nie.

In teenstelling hiermee is emosionele intelligensie, in die akademiese literatuur, toenemend bekou as 'n stel gefokusde verstandelike vermoëns. Om *emosionele intelligensie* te verbind aan *persoonlikheid* ("*character*"), het Goleman egter die twee konsepte *gelykgestel* aan mekaar. Hy eindig dan met sy siening van emosionele intelligensie as 'n lys van persoonlike eienskappe, insluitende optimisme, aanpassing en motivering. Goleman (1996) gebruik die term "*character*" en beskryf dit soos volg: "There is an old-fashioned word for the body of skills that emotional intelligence represents: *character*" (p 285).

Mayer en Cobb (2000) kritiseer hierdie aanname van Goleman. Alhoewel Salovey en Mayer (1990) self optimisme en motivering as moontlike uitkomst van emosionele intelligensie beskryf het, het Goleman egter hierdie karakteruitkomst gelykgestel aan emosionele intelligensie self. Hierdie subtile klemverkuiging het tot gevolg gehad dat emosionele intelligensie 'n modefrase geword het vir enigiets wat motivering, emosie en goeie karakter behels. Mayer en Cobb (2000) som die problematiek soos volg op: "The problem was that the collection of character attributes now labeled as emotional intelligence was no longer one definable entity, and indeed, could consist of entities that were entirely independent of one another and that could even come in conflict at times (e.g., persistence versus sensitivity)" (p 170).



### 9.5.3 Emosionele intelligensie en prososiale gedrag

'n Verdere punt van kritiek is gelewer. Goleman (1996) het in sy boek, *"Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ"*, beskryf hoe die moraliteit van die samelewing getaan het en hoe misdaad en geweld toegeneem het. Hy maak dan die aanname dat daar 'n verband is tussen emosionele intelligensie en prososiale gedrag, en dat verhoogde emosionele intelligensie kan bydra tot die verbetering van 'n korrupte samelewing en gedragsprobleme, veral in skole. Deur emosionele intelligensie gelyk te stel aan "karakter" (Goleman, 1996) maak hy vervolgens die aanname dat *karakter* 'n verbetering in gedragsprobleme in skole tot gevolg kan hê en dat dit sal uitloop op 'n "... 'caring community', a place where students feel respected, cared about, and bonded to classmates" (p 280).

Navorsingstudies oor hierdie onderwerp is egter eers twee jaar na hierdie aanname van Goleman begin. Die werklike resultate van navorsingstudies is dus ver agter die populêre aannames wat gemaak is (Cobb & Mayer, 2000). Mayer en Cobb gaan voort om die resultate van voorlopige, toe ongepubliseerde, navorsing te noem.

Navorsing gedoen deur Mayer et al. (2000) met die *Multifactor Emotional Intelligence Scale* (MEIS), dui op 'n matige verband tussen emosionele intelligensie en "slegte" gedrag. Daar is ook bevind dat hoër MEIS tellings geassosieer kan word met verminderde rook, pogings om te rook en alkoholgebruik (aangehaal in Mayer & Cobb, 2000). In 'n ander studie hou hoër emosionele intelligensie matig verband met die afwesigheid van "slegte" gedrag in volwassenheid. 'n Studie deur Rubin (aangehaal in Cobb & Mayer, 2000) het daarop gedui dat emosionele intelligensie verwant is aan minder aggressie, soos waargeneem deur onderwysers en mede-studente.

Die gevolgtrekking waartoe op grond van die huidige navorsing gekom kan word is dat hoër emosionele intelligensie wel laer insidensies van "slegte" gedrag voorspel. Dit het egter eers lank ná sulke aannames van Goleman (1996) geblyk.

Mayer en Cobb (2000) argumenteer verder dat emosionele intelligensie egter nie sinoniem is met "good feeling" nie: "Emotional intelligence as an ability emphasizes the selection among values appropriate to the circumstances, recognizing the impossibility



of expressing all good things all the time" (p 177). Mayer en Beltz (1998) gaan voort om te onderskei tussen sosialisering en emosionele intelligensie. Hulle wys daarop dat dit juis emosionele intelligensie vereis om te redeneer met gevoelens en dit te verstaan, en in 'n spesifieke konteks die regte optrede te kies. Om ouers wat alkoholiste is nie te gehoorsaam nie, mag dalk juis emosionele intelligensie behels. Mayer en Cobb (2000) redeneer verder dat emosionele intelligensie nie noodwendig lei tot 'n goeie karakter nie, en dat 'n goeie karakter nie noodwendig afhanklik is van emosionele intelligensie nie. Daar word volstaan daarmee dat die verhouding tussen hierdie twee konsepte nog onduidelik is en deur toekomstige navorsing duidelik gemaak moet word.

#### **9.5.4 Emosionele intelligensie en die voorspelling van toekomstige sukses**

'n Verdere punt van kritiek is dat Goleman (1996, 1998) nie slegs prososiale gedrag voorspel het gegrond op emosionele intelligensie nie, maar ook voortgegaan het om toekomstige sukses te voorspel, gegrond op emosionele intelligensie.

Daar is aannames gemaak, soos dat emosionele intelligensie tot 80% van toekomstige lewensukses voorspel, en dat dit belangriker is as IK in sulke voorspellings. Volgens Goleman kan belangrike lewensuitkomste voorspel word deur te kyk na veranderlikes soos uithouvermoë, warmte, optimisme ensovoorts. As emosionele intelligensie hierdie veranderlikes insluit, is dit nie veel anders as persoonlikheidsnavorsing nie, en verwys dit na niks nuuts nie.

Verder is daar ook nie ondersteuning gevind vir Goleman se aanname, naamlik dat die vermoë om interpersoonlike verhoudings goed te hanteer (wat hy verbind aan konsepte soos altruïsme, warmte en positiewe gevoelens), tot werksukses lei nie. Navorsing wat deur Barrick en Mount (aangehaal in Mayer & Cobb, 2000) gedoen is met die "Big Five personality traits" (naamlik neurotisme, ekstrasversie, openheid, toegeeflikheid en om konsensieus te wees) het juis daarop gedui dat toegeeflikheid (wat altruïsme en nederigheid insluit) en ekstroversie (wat warmte en positiewe gevoelens insluit) nie noodwendig sukses by werkers voorspel nie.



'n Verdere studie (Newsome et al., 2000) het gebruik gemaak van Bar-On (1997) se *Emotional Quotient Inventory (EQ-i)* (aangehaal in Newsome et al., 2000) om die voorspellingswaarde van emosionele intelligensie te bepaal. Hulle het bevind dat geen van die faktortellings, of die totale EQ-i telling, beduidend gekorreleer het met akademiese prestasie nie. Die gebruik van die EQ-i as metingsinstrument kan egter bevraagteken word (sien kritiek later).

'n Studie is gedoen deur Fox en Spector (2000) oor die konseptualisering van emosionele intelligensie, soos deur Goleman (1998) voorgestel, as bevoegdhede wat mense in staat stel om emosies tot hul voordeel te gebruik om gewenste uitkomst te verkry. Metings van drie komponente van emosionele intelligensie (empatie, selfregulasie van gemoed, en selfpresentasie), sowel as affektiewe persoonlikheidstreke (positiewe en negatiewe affektiwiteit), en algemene en praktiese intelligensie, is ondersoek ten opsigte van die belangrikheid daarvan in 'n aspek van werksukses, naamlik die werksonderhoudprestasie. Die resultate het egter gefaal om die verhouding tussen vele van die emosionele veranderlikes en onderhouduitkomst te ondersteun. Daar is slegs steun gevind vir die rol van IK, praktiese intelligensie, positiewe affektiwiteit, empatie, nie-verbale gedrag en die onderhoudvoerder se persepsie van eendersheid.

### **9.5.5 Emosionele intelligensie versus “tradisionele” intelligensie (IK)**

Die grootste mate van kritiek wat op Goleman (1996, 1998) se werk gelewer word, is juis dat hy die gemengde benadering voorstaan in sy konseptualisering van emosionele intelligensie. Die Mayer en Salovey denkskool (vermoë benadering) het hulle ten doel gestel om emosionele intelligensie wetenskaplik te omskryf, en om dit te bewys as 'n tipe intelligensie wat onderskei kan word van ander tipes intelligensies. Dit kritiek is dan dat emosionele intelligensie, soos Goleman dit konseptualiseer en gebruik, nie wetenskaplike gronde het nie en nie as 'n afsonderlike tipe intelligensie beskou kan word nie (sien afdeling 7).

Ten opsigte van Goleman (1996, 1998) se aanname dat emosionele intelligensie belangriker is as IK, het Ciarrochi en sy medewerkers (Ciarrochi et al., 2000) voorlopige steun gekry dat dit *nie* altyd so is nie. Hulle het juis gevind dat IK soms belangriker was



as emosionele intelligensie in emosionele prosessering. Daar is gevind dat dit IK was, en nie emosionele intelligensie nie, wat belangrik was in die verduideliking van skattingsvooroordele ("judgemental mood biases"). Hoë en lae tellings in emosionele intelligensie het dieselfde mate van skattingsvooroordele vertoon, maar persone met laer IK het meer vooroordele vertoon as persone met 'n hoër IK.

Ook Mayer en Cobb (2000) meld dat daar geen bewyse is dat emosionele intelligensie, gekonseptualiseer as 'n vermoë (vermoëbenadering), IK sal oortref as 'n voorspeller van skoolprestasie nie. Hulle stel dit soos volg: "Although some important predictions from the mental ability model are likely, they can be expected to be in the modest but important range of most other personality predictions... Personality variables predicting at lower levels are still of societal significance" (p 178).

Mayer en Salovey (1997) is dus van mening dat emosionele intelligensie wel moontlik prestasie kan voorspel, maar dat dit slegs 'n klein komponent van die totale voorspellings uitmaak. Hulle gaan voort deur te sê dat, selfs al is die voorspellingswaarde van emosionele intelligensie slegs tien persent, dit steeds as 'n belangrike komponent beskou kan word, aangesien algemene intelligensie ook maar slegs tien tot twintig persent bydra, en persoonlikheidsfaktore ongeveer tien persent. Hulle volstaan daarby deur te sê dat dit 'n groot deurbraak sal wees as daar bewys kan word dat emosionele intelligensie, soos hulle dit konseptualiseer, tien persent bydra tot die voorspelling van toekomstige sukses. Verdere navorsing is egter nog nodig om selfs tot hierdie gevolgtrekking te kom (Mayer & Salovey, 1997).

### 9.5.6 Die aanleer van emosionele intelligensie

'n Laaste punt van kritiek is Goleman (1996) se aanname dat emosionele intelligensie aangeleer kan word. Mayer en Cobb (2000) lewer soos volg kritiek: "...it does not make sense to us to speak of teaching an intelligence. An intelligence refers to a capacity to learn" (p 177). Tog gaan hulle voort om te sê dat hulle wel glo dat sekere aspekte, byvoorbeeld om emosies te kan verstaan, aangeleer kan word. Hulle noem dit egter *sosio-emosionele leer* ("socio-emotional learning"). Volgens Mayer en



Cobb is studies oor die mate waartoe sosio-emosionele opleiding bydra tot skoolprestasie en positiewe gedrag, nog egter skaars.

Ter verdediging van Goleman (1996) kan daar egter gesê word dat sy konsep van emosionele intelligensie breër is. By implikasie sluit die gemengde benadering programme, veral vir skole, aspekte soos assertiwiteitsleer, selfkalmering en samewerking in. Sulke gedragsdoelstellings kan wel meer geredelik aangeleer word.

## 10. DIE METING VAN EMOSIONELE INTELLIGENSIE

Meetinstrumente vir emosionele intelligensie verskil ten opsigte van *wat* dit meet, aangesien daar verskillende konseptualiserings van emosionele intelligensie is. In hierdie gedeelte sal daar voortgegaan word om te verwys na die *vermoëbenadering* (Mayer en Salovey skool) en die *gemengde benadering* (veral Goleman se werk).

### 10.1 Vroeëre studies oor die meting van emosionele intelligensie

Die Mayer en Salovey skool het vanaf die begin gepoog om die aspekte van emosionele intelligensie, soos deur hulle gekonseptualiseer (sien figuur 2), te meet.

Aan die begin van die proses om emosionele intelligensie te definieër en te meet, kon net sekere aspekte van emosionele intelligensie geldig gemeet word. So het Mayer en sy medewerkers byvoorbeeld in een van hul eerste navorsingstudies oor die onderwerp slegs een aspek van emosionele intelligensie gemeet, naamlik die herkenning van emosies in gesigsuitdrukings, kleure en abstrakte ontwerpe (Mayer et al., 1990).

Hierdie studie deur Mayer en sy medewerkers (Mayer et al., 1990) waar deelnemers die emosie op gesigte, abstrakte ontwerpe en in kleure moes onderskei, het steun gebied vir die eerste aspek (persepsie van emosie) van emosionele intelligensie (sien figuur 2), deurdat resultate daarop gedui het dat die deelnemers in al drie fasette min of meer konstant presteer het. Daar is ook gevind dat persone wat beter in hierdie take presteer het, ook hoër selfgerapporteerde empatietellings behaal het. Die gevolgtrekking kan gemaak word dat die vermoë om emosionele informasie te herken,



verband hou met empatie. Persone wat dus sukkel met take om emosionele informasie te herken, sukkel ook om in komplekse interpersoonlike situasies empatie te hê.

Dieselfde bevindinge is verkry in verdere studies wat gedoen is (Mayer et al., 2000; Mayer & Geher, 1996). Daar is dus vroeg reeds steun gevind vir die idee dat die verskillende aspekte van emosionele intelligensie onderling met mekaar kan korreleer.

In die studie van Mayer et al. (1990) is daar ondersoek ingestel na die moontlike verband tussen emosionele persepsie en die vermoë om introspektief emosies te kan herken. Daar is dus vermoed dat aleksitimie ('n probleem om eie emosies te herken en te beskryf), verband hou met probleme om emosies in ander te herken. Die *Toronto Alexithymia Scale* wat deur Taylor en sy medewerkers (1985) saamgestel is, is gebruik, maar daar is gevind dat die skaal eerder algemene emosionele ongemak ("distress") meet as 'n tekort aan introspektiewe vermoë, en daar kon nie steun gevind word vir hierdie hipotese nie (aangehaal in Mayer et al., 1990).

Mayer en Geher (1996) het bogenoemde navorsing verder gevoer. Daar is gepoog om die konneksie tussen gedagtes en gevoelens te ondersoek. Dit is gedoen deurdat paragrawe met gedagte-inhoude aan die deelnemers gegee is, waarvan hulle dan die emosie moes aflei. Die deelnemers het dus van gedagtes na emosies voorspel en volgens Mayer en Geher (1996) vereis dit meer proposisionele denke as om emosie van gesigte te voorspel, soos in die nie-verbale studies. Hul gevolgtrekking is soos volg:

Some people...are presumably better at recognizing and/or producing appropriate thought-emotion combinations than other. This may be because their cognitive processing skills are generally better, because they are open to their own and others' emotional reactions, or because they have constructed expert knowledge concerning such connections. (p 91)

Daar is dus steun gevind vir die hipotese dat persone wat beter daarin slaag om hierdie konneksie te maak, ook die emosionele implikasies van hul eie gedagtes beter kan "hoor", sowel as om die gevoelens van ander persone beter te kan verstaan vanuit wat hulle sê. Daar is gevind dat persone wat beter in die toetsitems gevaar het, ook beter gevaar het op die empatieskaal en die selfgerapporteerde SAT skale ('n



Amerikaanse indeks van intellektuele funksionering), en laer tellings op die emosionele verdedigingskaal behaal het.

Die resultate suggereer dus dat sommige vorms van emosionele probleemoplossing emosionele openheid (wat deel is van die reguleringsaspek wat die mees geïntegreerde emosionele funksionering vereis en dus die hoogste in die hiërargie van emosionele intelligensie voorkom), asook algemene intelligensie, vereis. Daar is dus 'n verband gevind tussen algemene intelligensie en emosionele intelligensie.

Belangrike resultate is deur Averill en Nunley (aangehaal in Mayer & Salovey, 1997) op die gebied van emosionele kreatiwiteit gevind. Deelnemers is gevra om 'n situasie te beskryf waarin hulle drie emosies tesame sal voel. Soos verwag, was sukses in hierdie taak verwant aan, maar onafhanklik van algemene intelligensie.

Die paar studies wat tot op daardie stadium gedoen is, het dus daarop gedui dat die vermoëns, soos gekonseptualiseer deur Mayer en Salovey (1997), interkorreleer met mekaar en gedeeltelik onafhanklik van algemene intelligensie is.

## **10.2 Meetinstrumente vir die meting van emosionele intelligensie**

Daar is tans 'n hele aantal metingsinstrumente wat deur navorsers voorgestel word vir die meet van aspekte van emosionele intelligensie. Davies en sy medewerkers (Davies et al., 1998) het 'n kritiese ondersoek ingestel na sommige van die mees bekendste meetmiddels wat tot op daardie stadium voorgestel is. Hierdie meetinstrumente word vervolgens bespreek, waarna die kritiek, soos gelewer deur Davies en sy medewerkers (1998), bespreek sal word.

### **10.2.1 "Toronto Alexithymia Scale"**

Eerstens is die *Toronto Alexithymia Scale* deur Bagby en sy medewerkers voorgestel (aangehaal in Davies et al., 1998). 'n Analise van hierdie skaal dui op drie faktore, naamlik moeilike herkenning van gevoelens in die self, moeilike beskrywing van hierdie gevoelens, en ekstern geöriënteerde denke. Daar is voorgestel dat hierdie aspekte 'n



onderafdeling van emosionele intelligensie uitmaak, en dat die skaal dus sekere aspekte van emosionele intelligensie kan meet.

### 10.2.2 “Meta-Mood Scale”

‘n Tweede skaal wat deur Davies en sy medewerkers ondersoek is, is die *Meta-Mood Scale* wat voorgestel is deur Salovey en sy medewerkers (aangehaal in Davies et al., 1998). Hierdie skaal is saamgestel met die doel om die herkenning van emosies in die self, en in besonder, die reflekerende aspek van gemoedervaring, te meet. Die instrument bestaan uit drie subskale, naamlik *Aandag*, *Helderheid* en *Herstel*. Die eerste twee subkomponente is voorgestel om by te dra tot die meting van een subkomponent van emosionele intelligensie, naamlik die herkenning en uitdrukking van emosie met betrekking tot die self. Die laaste subkomponent, *Helderheid*, is voorgestel om ‘n ander aspek van emosionele intelligensie te meet, naamlik die vermoë om emosies in die self en in andere te reguleer. *Aandag* is voorgestel om die mate waartoe persone hul gevoelens herken te meet, terwyl *Helderheid* die mate waartoe die persoon hierdie gevoelens verstaan, meet. *Herstel* verwys na die meta-ervaring en dit behels die monitering, evaluering en optrede om gemoed te kan verander. Dit verwys dus na die mate waartoe ‘n individu sy/haar eie negatiewe gevoelens kan verander terwyl positiewe gemoed behou word. Regulasie van emosies verwys ook na die vermoë om affektiewe reaksies in ander te verander (byvoorbeeld om intense ontstellende emosies in andere te kan kalmeer).

### 10.2.3 “Affective Communication Test”

Daar is ook voorgestel dat nie-verbale uitdrukkingsvermoë van emosie ‘n aspek van emosionele intelligensie is. Dus is die *Affective Communication Test* deur Friedman en sy medewerkers (aangehaal in Davies et al., 1998) voorgestel as ‘n geldige meetinstrument van hierdie komponent en dit is die derde meetinstrument wat ondersoek is deur Davies en sy medewerkers. Hierdie psigometriese



selfrapporteringsinstrument meet die mate waartoe persone hulself nie-verbaal kan uitdruk in 'n verskeidenheid van situasies.

#### **10.2.4 “Questionnaire Measure of Emotional Empathy”**

'n Vierde meetinstrument wat in 1970 deur Mehrabian en Epstein (aangehaal in Davies et al., 1998) voorgestel is om 'n aspek van emosionele intelligensie te meet, naamlik die herkenning van emosies in ander, is die *Questionnaire Measure of Emotional Empathy*. Daar is gevind dat die uitdrukking van emosies verwant is aan die herkenning van emosie (Meyer et al., 1990). Beide emosionele herkenning (die vermoë om andere se emosies akkuraat te identifiseer) en emosionele uitdrukking (die vermoë om hierdie emosies te ervaar in die self) blyk verwant te wees aan empatie (Salovey & Mayer, 1990). Die *Questionnaire Measure of Emotional Empathy* wat deur Mehrabian en Epstein (aangehaal in Davies et al., 1998) voorgestel is, meet verskeie aspekte van emosionele empatie.

#### **10.2.5 “Emotional Quotient Test (EQ test)”**

Die *Emotional Quotient Test (EQ test)* is deur Goleman (aangehaal in Davies et al., 1998) voorgestel om alle aspekte van emosionele intelligensie te meet. Daar word voorgestel dat die toets emosionele vermoëns, algemene sosiale vaardighede, en karakter meet. Die toets bevat onderafdelings soos kennis van eie emosies, eie motivering en die hantering van verhoudings.

### **10.3 ‘n Kritiese evaluering van die voorgestelde meetinstrumente soos gelewer deur Davies en sy medewerkers**

Al die bogenoemde metingsinstrumente wat deur Davies en sy medewerkers (Davies et al., 1998) ondersoek is, is selfrapporteringsvraelyste. Volgens hulle is dit problematies, aangesien sulke vraelyste lae betroubaarheid toon. Ook Morand (1999) het in sy navorsing, wat gedoen is oor een aspek van emosionele intelligensie



(herkenning van emosie in andere), gevind dat papier-en-pen metodes nie hierdie aspek geldig en betroubaar meet nie.

Twee onderafdelings van die *Alexithymia Scale* (moeilike beskrywing van emosies en eksterne geöriënteerde denke), en die *EQ Test*, is onbetroubaar bevind (Davies et al., 1998). Al die ander meetinstrumente in hulle ondersoek blyk wel betroubaar te wees, maar toon weer ooreenstemming met welbekende persoonlikheidseienskappe, byvoorbeeld neurotisme, ekstraversie, toegeeflikheid en openheid. Davies en sy medewerkers (Davies et al., 1998) verklaar dan: "...it would be concluded that emotional intelligence is indistinguishable from established personality traits" (p 1012).

Hulle maak dan die volgende gevolgtrekking aan die einde van hulle ondersoek: "...little remains of emotional intelligence that is unique and psychometrically sound. Thus, questionnaire measures are too closely related to 'established' personality traits, whereas objective measures of emotional intelligence suffer from poor reliability" (p 1013).

#### **10.4 Verdere meetinstrumente wat voorgestel is, ná die studie van Davies en sy medewerkers**

##### **10.4.1 "Multifactor Emotional Intelligence Scale" (MEIS)**

Daar is reeds voorheen verwys na die groot deurbraak wat gemaak is deur die bekendstelling van die *Multifactor Emotional Intelligence Scale* (MEIS) (Mayer et al., 2000). Hierdie skaal is bekendgestel na Davies en sy medewerkers (Davies et al., 1998) se kritiese ondersoek na metingsinstrumente, en kon dus nie deur hulle krities geëvalueer word nie. Hierdie metingskaal voldoen aan drie belangrike kriteria, naamlik (1) dat dit emosionele intelligensie as 'n stel vermoëns toets, (2) dat dit 'n direkte toets van emosionele intelligensie is en dus nie op selfrapportering staatmaak nie, en (3) dat dit steun bied vir die verskillende aspekte van emosionele intelligensie (sien figuur 2). Die bepaling of antwoorde reg is, word gedoen deur dit te meet aan konsensuskriteria, teikenkriteria en/of ekspertkriteria.



Hierdie skaal bestaan uit twaalf take (wat vermoëns toets, en nie selfrapportering behels nie) wat onderverdeel word in vier onderafdelings van vermoëns, naamlik (1) die herkenning van emosies ("perceiving emotions"), (2) die integrasie van emosies en denke ("assimilating emotion in thought"), (3) die verstaan van emosies, en (4) die hantering/bestuur van emosies (Mayer & Salovey, 1997) (sien figuur 4).

## AN OVERVIEW OF THE MEIS ORGANIZATION

### BRANCH 1: PERCEIVING EMOTION

#### (a) Faces (Eight Stimuli; 48 Items)

Faces were used as stimuli. Pictures of eight faces were chosen to represent a variety of emotions, and for their authenticity in representing those emotions. Each face was followed by six emotions, and the test-taker was to answer on a five-point scale whether a given emotion was present or not.

#### (b) Music (Eight Stimuli; 48 Items)

This stimuli consisted of eight brief (5-10 seconds) original pieces of music composed for this project. Participants heard each piece of music and then rated each one as to its emotional content on a series of mood adjective scales.

#### (c) Designs (Eight Stimuli; 48 Items)

Identical to the above, except that eight original computer-generated graphic designs served as the stimuli. The designer was requested to create graphics that portrayed a variety of feelings.

#### (d) Stories (Six Stimuli; 42 Items)

Identical to the above, except that six stories were employed. Each story was followed by a seven-adjective mood scale; the adjectives varied from story to story. The participant's job was to identify the emotion in the story.

### BRANCH 2: ASSIMILATING EMOTIONS

#### (a) Synesthesia (Six Stimuli; 60 Items)

This measured people's ability to describe emotional sensations and their parallels to other sensory modalities. In this task, people imagined an event that could make them feel a particular feeling, which they then described on 10 semantic differential scales.

#### (b) Feeling Biases (Four Stimuli; 28 Items)

The rationale for this task was that people who use their emotions in thinking do so, in part, by analyzing judgmental transformations that occur with mood. People were asked to assimilate their present mood into their judgements of how they felt toward a (fictional) person at the moment. Seven traits (e.g. sad, trusting, tense) followed the passage given, and the participants were asked to rate it on a five-point scale.

(vervolg)



*(vervolg)***BRANCH 3: UNDERSTANDING EMOTIONS****(a) Blends (Eight Stimuli; Eight Items)**

This concerned the ability to analyze blended or complex emotions, e.g.: "Optimism most closely combines which two emotions?". Four alternatives to choose from were given.

**(b) Progressions (Eight Stimuli; Eight Items)**

This concerned people's understanding of how emotional reactions proceed over time, with a special focus on the intensification of feelings, e.g.: "If you feel angrier and angrier toward someone so that you are losing control, it would result in..." (choose one). Four alternatives to choose from were given.

**(c) Transitions (Four Stimuli; 24 Items)**

This concerned people's understanding of how emotions (and implicitly, the situations eliciting them) follow upon one another, e.g.: "A person is afraid and later is calm. In between, what are the likely ways the person might feel?" Each item was followed by six alternative feelings.

**(d) Relativity (Four Stimuli; 40 Items)**

This was composed of items depicting conflictual social encounters between two characters. The participant's task was to estimate the feelings of both those characters.

**BRANCH 4: MANAGING EMOTIONS****(a) Managing Feelings of Others (Six stimuli; 24 Items)**

Participants were asked to evaluate plans of action in response to fictional people, described in brief vignettes, who needed assistance.

**(b) Managing Feelings of the Self (Six Stimuli; 24 Items)**

This concerned how a person would regulate his own emotions. This task consisted of six vignettes, each one describing a particular emotional problem, and participants were asked to evaluate the effectiveness of given responses in each situation.

*Figuur 4: 'n Oorsig van die MEIS uiteensetting  
(Mayer, Caruso, & Salovey, 2000)*

In 'n studie deur Mayer et al. (2000) het die MEIS voldoen aan drie kriteria wat belangrik is in die konseptualisering van emosionele intelligensie as 'n tipe intelligensie. Eerstens het resultate daarop gedui dat emosionele intelligensie as 'n stel toetse van vermoëns geoperasionaliseer kon word. Tweedens is daar 'n korrelasie gevind tussen prestasie in die onderskeie toetse, en dat dit gedeeltelik onafhanklik van verbale intelligensie is. Derdens is daar aangetoon dat emosionele intelligensie groei van vroeë adolessensie na jong volwassenskap. Die resultate word soos volg deur die navorsers saamgevat: "Collectively, these findings bring us a major step forward toward



demonstrating a plausible case for the existence of this intelligence. The data also tell us about the structure of emotional intelligence, and what it might predict" (p 291).

Die MEIS is 'n nuwe skaal, en die geldigheid en betroubaarheid van hierdie skaal moet nog verder ondersoek word. Belowende resultate is egter al deur Ciarrochi en sy medewerkers gekry (Ciarrochi et al., 2000). Dit is een van die eerste studies wat gedoen is om die konstruk van emosionele intelligensie, soos gemeet deur die MEIS, krities te evalueer en dit het daarop gedui dat emosionele intelligensie 'n onafhanklike en bruikbare konstruk is (Ciarrochi, et al., 2000). 'n Onlangse studie (Thi Lam & Kirby, 2002) het ook bevind dat emosionele intelligensie, soos gemeet deur 'n verkorte weergawe van die MEIS, bydra tot kognitief-gebaseerde prestasie, benewens dit wat algemene intelligensie bydra. Hoër tellings vir emosionele intelligensie het dus 'n korrelasie getoon met hoër tellings vir kognitiewe prestasie. Daar is voorts met hierdie studie steun gevind vir die bruikbaarheid van die MEIS om die algemene konstruk van emosionele intelligensie te bepaal, asook die onderskeie komponente daarvan.

#### **10.4.2 33-Item skaal van Schutte et al.**

'n Verdere meetinstrument is voorgestel deur Schutte en sy medewerkers (Schutte et al., 1998). Volgens hulle is die items wat gebruik is, gebaseer op die konseptualisering van emosionele intelligensie soos voorgestel deur Salovey en Mayer (1990). Dit bestaan uit 33 items wat volgens hulle verteenwoordigend is van die drie kategorië (sien figuur 1), soos voorgestel deur Salovey en Mayer (1990).

Daar is egter kritiek gelewer op hierdie werk van hulle en talle swakplekke is gevind (Petrides & Furnham, 2000). Die bevindings van hul ondersoek het daarop gedui dat die meetinstrument nie 'n algemene emosionele intelligensie faktor meet nie en dat hul werk nie ooreenstem met die konseptualisering van emosionele intelligensie volgens Salovey en Mayer (1990) nie.

#### **10.4.3 "Bar-On Emotional Quotient Inventory" (EQ-i)**

'n Ander metingsinstrument wat vinnig bekendheid verwerf het, en wat voorgestel is



as die “eerste wetenskaplik geldige toets” van emosionele intelligensie, is die *Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i)* (Kemper, 1999). Dit is ook ‘n selfrapporteringsvraelys met 133 items wat informasie verskaf op vyf faktore (interpersoonlike skaal, intrapersoonlike skaal, aanpasbaarheidsskaal, streshanteringskaal, en algemene gemoedsskaal) en vyftien subskale (emosionele selfbewustheid, assertiwiteit, selfagting, selfaktualisering, onafhanklikheid, empatie, interpersoonlike verhoudings, sosiale verantwoordelikheid, probleemoplossing, realiteitstoetsing, buigbaarheid, stres toleransie, impuls kontrole, geluk en optimisme). Hierdie meetinstrument is dus gebaseer op Goleman se konseptualisering van emosionele intelligensie en verteenwoordig dus die gemengde benadering.

Daar is in sommige studies gevind dat die EQ-i wel ‘n betroubare en geldige instrument van emosionele intelligensie is (Dawda & Hart, 2000). As Mayer en Salovey (1997) se kognitief geöriënteerde raamwerk egter aanvaar word, kan daar geldige kritiek teen hierdie metingsinstrument gelewer word. Daar word soos volg kritiek gelewer (Mayer et al., 2000):

Such qualities as problem solving and reality testing seem more closely related to ego strength or social competence than to emotional intelligence. Mixed models must be analyzed carefully to distinguish the concepts that are a part of emotional intelligence from the concepts that are mixed in, or confounded, with it. (p 268)

#### **10.4.4 72-Item skaal van Dulewicz en Higgs**

Dulewicz en Higgs (1999) se werk vind aansluiting by Goleman (1996, 1998) se konseptualiserings van emosionele intelligensie. Geen verwysing word deur Dulewicz en Higgs (1999) gemaak na die werk van die Mayer en Salovey denkskool nie.

Volgens hulle is hulle items saamgestel om die betekenis van die gedrag, verwant aan persoonlike bevoegdheid, te meet en die hipotese was dat dit ‘n goeie voorspeller van sukses sou wees. Hulle het ‘n selfrapporteringsvraelys van 72 items opgestel om emosionele intelligensie te meet. Items is saamgestel om gedrag verwant aan persoonlike bevoegdhede (en wat as goeie voorspellers van sukses beskou word),



ander elemente van emosionele intelligensie (wat geïdentifiseer is as van belang vir hierdie skaal), asook selfbewustheid, in te sluit.

Dit bestaan uit sewe subskale, naamlik selfbewustheid, emosionele veerkragtigheid ("resilience"), motivering, interpersoonlike sensitiwiteit, invloed, en besluitnemingsvermoë (sien figuur 5).

## **EMOTIONAL INTELLIGENCE SCALE DESCRIPTIONS**

### **Scale A: Self-awareness**

The awareness of one's own feelings and ability to recognize and manage these feelings in a way which one feels that one can control. This factor includes a degree of self-belief in one's ability to manage emotions and to control their impact in a work environment.

### **Scale B: Emotional resilience**

The ability to perform consistently in a range of situations under pressure and to adapt behaviour appropriately. The facility to balance the needs of the situation and task with the needs and concerns of the individuals involved, and the ability to retain focus on a course of action or need for results in the face of personal challenge or criticism are also encompassed within this scale.

### **Scale C: Motivation**

This scale covers the drive and energy to achieve clear results and make an impact and to balance both short- and long-term goals with an ability to pursue demanding goals in the face of rejection or questioning.

### **Scale D: Interpersonal sensitivity**

The facility to be aware of, and take account of, the needs and perceptions of others in arriving at decisions and proposing solutions to problems and challenges. The ability to build from this awareness and achieve "buy in" to decisions and action ideas; the willingness to keep your own thoughts on solutions open and actively listen to, and reflect on, the reactions and inputs from others, are also aspects of this scale.

### **Scale E: Influence**

The ability to persuade others to change a viewpoint, based on the understanding of their position and the recognition of the need to listen to this perspective and provide a rationale or change, are core elements of this scale.

*(vervolg)*



(vervolg)

**Scale F: Decisiveness**

The ability to arrive at clear decisions and drive their implementation when presented with incomplete or ambiguous information, using both rational and "emotional", or insightful perceptions, of key issues and implications.

**Scale G: Conscientiousness and integrity**

The ability to display clear commitment to a course of action in the face of challenge and to match word and deeds in encouraging others to support the chosen direction, is core to this scale, together with the personal commitment to pursuing an ethical solution to a difficult business issue or problem.

*Figuur 5: Beskrywing van die sewe subskale van emosionele intelligensie (Dulewicz & Higgs, 1999)*

Dulewicz en Higgs (1999) het bevind dat die 72-item skaal, soos deur hulle saamgestel om emosionele intelligensie te meet, redelik betroubaar en geldig is. Resultate het dus daarop gedui dat die konstruk van emosionele intelligensie wel deur middel van 'n vraelys, gebaseer op 'n bevoedheidsgebaseerde meting, geldig gemeet kan word. Hulle resultate het verder steun gebied vir Goleman (1996) se aanname, naamlik dat emosionele intelligensie 'n belangrike rol speel in die voorspelling van toekomstige sukses.

Daar is tot op hede geen verdere verwysing in die akademiese literatuur na hierdie studie nie, en geen gepubliseerde kritiek kon gevind word nie. Kritiek sal waarskynlik wel gelewer kan word op die feit dat daar geen verwysing is na die werk van die Mayer en Salovey denkskool nie. Volgens Mayer en Salovey se denkrigting, en konseptualisering van emosionele intelligensie, sal daar kritiek gelewer kan word op die insluiting van persoonlikheidseienskappe in hul konseptualisering en meting van emosionele intelligensie (Mayer & Cobb, 2000). Dit is hul mening dat so 'n beskouing van emosionele intelligensie na niks nuut verwys, benewens dit wat reeds deur persoonlikheidsnavorsing bewys is nie. Met die insluiting van persoonlikheidseienskappe, kan dit dan ook nie as 'n tipe "intelligensie" beskou word nie (sien afdeling 9.5.2). Ook Davies et al. (1998) lewer dieselfde kritiek (sien afdeling 10.3). Kritiek sal ook gelewer kan word op die voorspellings van sukses wat gemaak word (sien afdeling 9.5.4).



## 10.5 Gevolgtrekking

Uit die bogenoemde bespreking kan daar dus afgelei word dat die MEIS (Mayer et al., 2000) verreweg die meeste potensiaal toon om 'n geldige en betroubare meting van emosionele intelligensie, soos gekonseptualiseer deur Mayer en Salovey (1997) te wees. Verdere kritiese ondersoeke om die geldigheid en betroubaarheid daarvan te bepaal, is egter in aanvraag.

## 11. DIE TOEPASSINGSVELDE VAN EMOSIONELE INTELLIGENSIE

Emosionele intelligensie het vanaf die begin van die negentiger jare, en veral vanaf die verskyning van Goleman (1996) se boek, *Emotional intelligence*, 'n modewoord geword in veral sakeondernemings en die onderwys. Daar word vervolgens kortliks verwys na die toepassing van emosionele intelligensie in die onderwys en in kriminologie. Aangesien daar alreeds heelwat na die konsep emosionele intelligensie in sakeondernemings verwys is, veral in die werk van Goleman (1998) (sien afdeling 9.2), word dit nie weer hier bespreek nie.

### 11.1 Onderwys

Daar is kritiek gelewer op Goleman se aanname, naamlik dat verhoogde emosionele intelligensie kan lei tot die bekamping van gedragsprobleme en geweld in skole (sien afdeling 9.5.3). Hierdie populêre aanname is egter onmiddellik deur die onderwys in Amerika aanvaar as die oplossing vir hul probleme, en daar is begin om programme in skole aan te bied. Sommige skole het selfs hul hele kurrikulum gebou rondom hierdie konsep van emosionele intelligensie (Cobb & Mayer, 2000). Min navorsing is egter oor sulke programme gedoen en dit is meestal gegrond op populêre aannames, sonder dat die werklike akademiese navorsing ondersoek is (Mayer & Cobb, 2000).

Die vraag kan gevra word hoe hierdie programme lyk wat tans in skole toegepas word onder die vaandel van "emosionele intelligensie". Sommige van die programme oorvleuel met die *vermoëbenadering*. Hierdie oorvleueling vind byvoorbeeld plaas as



voorskoolse kinders gevra word om verskeie emosies toepaslik uit te druk en te hanteer, en om negatiewe en positiewe emosies in die self en ander te differensieer en te benoem. 'n Verdere toepassing van die vermoëbenadering, is as studente gevra word om gevoelens en denke met taal te integreer en om strategieë aan te leer om sterk emosies te hanteer en dit te kommunikeer. Die vermoëbenadering kurrikulum fokus dus slegs daarop om emosionele redenering te bevorder (Cobb & Mayer, 2000).

Ander aspekte van emosionele intelligensie programme in skole toon weer meer ooreenkomste met die *gemengde benadering*. Sulke programme bevat gewoonlik duidelike gedragsdoelwitte, soos byvoorbeeld om meer assertief op te tree, selfkalmering, samewerking, en die verstaan van verantwoordelike gedrag by sosiale geleenthede. Daar word ook klem gelê op waardes, soos byvoorbeeld eerlikheid, konsiderasie en omgee. Hierdie gemengde benadering kurrikulum meng dus emosionele vaardighede met sosiale waardes en gedrag.

Cobb en Mayer (2000) is ten gunste van 'n suiwer vermoëbenadering kurrikulum en is van opinie dat "minder", beter is. Hulle lewer vervolgens geldige kritiek op die gemengde model benadering.

Hulle is van mening dat die gemengde model te veel klem lê op positiewe gevoelens, soos dat studente met mekaar oor die weg moet kom. Hierdie bekommernis word soos volg deur Mayer en Salovey (1997) gestel: "...programs that seem to adopt an 'emotions are good' philosophy untempered by the fact that emotions exist in the context of other personal characteristics and interpersonal relationships are troubling to us" (p 21). Hulle mening is dat klem wat daarop gelê word om met mekaar oor die weg te kom, gesonde skeptisisme of spontaneïteit kan demp. Om persone te leer om deurentyd taktvol en gevoelvol op te tree, kan juis emosionele intelligensie weerspreek, naamlik om situasies te kan lees en dan die regte gevoel te weerspieël. Boonop kan 'n fokus op positiewe boodskappe minder oortuigend en aanloklik voorkom vir negatiewe denkers, die skoliere wat meestal juis bereik wil word.

Cobb en Mayer (2000) glo dat skoliere eerder geleer moet word om die kapasiteit te ontwikkel om hulle eie besluite te neem, in hulle onderskeie kontekste. Dit behels dus om studente emosionele kennis en redenering te leer, met die hoop dat hierdie kombinasie die kind sal lei om sy/haar eie weg te vind na goeie besluitneming.



## 11.2 Kriminologie

Daar is tot dusver min navorsing oor emosionele intelligensie en kriminele oortredings bekend. Zins en sy medewerkers (Zins, Travis, & Freppon, 1997) meld dat min evaluerende inligting oor die verskillende programme om skoolgeweld te verminder, bestaan.

Goleman (1996) bespreek oortredings soos psigopatologie, mishandeling, molestering en verkragting onder die vierde onderafdeling van sy konseptualisering van emosionele intelligensie, naamlik om emosies in ander persone te kan herken. Daar is egter weer eens min akademiese navorsing om sy aannames te staaf.

Volgens Catalano en sy medewerkers (aangehaal in Mayer & Cobb, 2000) is geweldvoorkoming 'n belowende area van navorsing. Veral in die konteks van die geweld in Suid-Afrika, sal sulke navorsing van groot waarde wees.

## 12. VOORSTELLE VIR TOEKOMSTIGE NAVORSING OOR EMOSIONELE INTELLIGENSIE

Emosionele intelligensie is 'n betreklik nuwe terrein. Die konsep *emosionele intelligensie* is maar vir die eerste keer in 1990 bekend gestel deur Salovey en Mayer. Daar is gevolglik 'n rykdom van areas wat verder ondersoek kan word. Van hierdie areas word vervolgens kortliks bespreek.

Alhoewel daar al werk van onskatbare waarde gedoen is, deur onder andere Damasio en LeDoux (aangehaal in Greenberg & Snell, 1997), in die veld van emosies en denke, sowel as breinfunksionering ten opsigte daarvan, is daar steeds ruimte vir verdere ondersoek daaroor. Die betrekking van die mediese professie, en veral neuroloë, is dus van uiterste belang. Om hierdie breinwetenskaplikes, wat meer empiries-wetenskaplik opgelei is, te betrek by die veld van navorsing oor emosionele intelligensie, is dit nodig dat konsepte deeglik omskryf is, en begroot is deur wetenskaplike navorsing. Aannames deur populêre skrywers, wat nie gegrond is op navorsing nie, kan dus skadelik wees vir hierdie proses.



Soos in hierdie literatuuroorsig gesien is, het die Mayer en Salovey denkskool reeds werk van onskatbare waarde gedoen om die konstruk van emosionele intelligensie te omskryf as 'n tipe intelligensie, en dit te onderskei van ander tipes intelligensie (Cobb & Mayer, 2000; Mayer & Beltz, 1998; Mayer & Cobb, 2000; Mayer & Geher, 1996; Mayer & Salovey, 1993; 1997; Salovey & Mayer, 1990). Daar kan egter nog verder ondersoek ingestel word na die verband tussen emosionele intelligensie en ander tipes intelligensie (byvoorbeeld sosiale intelligensie, verbale intelligensie en praktiese intelligensie).

Vir die meting van emosionele intelligensie het Mayer et al. (2000) die MEIS voorgestel, wat 'n betroubare en geldige instrument blyk te wees om die konstruk van emosionele intelligensie te meet, volgens die enkele studies wat gedoen is (Ciarrochi et al., 2000; Mayer et al., 2000; Thi Lam & Kirby, 2000). Verdere kritiese ondersoeke met die MEIS word egter aanbeveel. Ook kan die ontwikkeling van nie-verbale toetse vir die meting van emosionele intelligensie ondersoek word.

Aannames is deur onder andere Goleman (1996, 1998) gemaak oor emosionele intelligensie en die voorspellingswaarde daarvan vir toekomstige werksukses. Aannames is ook gemaak oor die waarde van emosionele intelligensie in skoolprestasie en prososiale gedrag. Kritiek is in hierdie literatuuroorsig hierop gelewer, sowel as op die feit dat hierdie aannames nie deur wetenskaplike navorsing begrond is nie (sien afdeling 9.5). Daar is enkele studies wat tans wel so 'n verband begin bevestig (Cobb & Mayer 2000; Mayer & Cobb, 2000), maar verdere ondersoek moet hierna ingestel word.

Aannames is ook deur onder andere Goleman (1996, 1998), gemaak dat emosionele intelligensie aangeleer kan word. Ook vir hierdie aanname is daar min wetenskaplike gronde (sien afdeling 9.5.6), en verdere navorsing hieroor word dringend benodig, aangesien programme om emosionele intelligensie vir kinders aan te leer, alreeds in Amerikaanse skole begin is (Cobb & Mayer, 2000). Dit is nodig om te weet of emosionele intelligensie wel aangeleer kan word, en indien wel, hoe daar te werk gegaan moet word om mense op te lei in hierdie aanleerproses. Daar moet ook ondersoek word of emosionele intelligensie geredelik op dieselfde manier vir volwassenes aangeleer kan word as vir kinders. Voorts moet die verband tussen sosio-emosionele opleiding en skoolprestasie ondersoek word.



Ook in die veld van kriminologie en emosionele intelligensie, word navorsing benodig. Die verband tussen “goeie karakter” en emosionele intelligensie is nog vaag, met min navorsing wat dit begrond (Mayer & Cobb, 2000). As so ‘n verband wel bevestig word, sal dit nodig wees om die aanleer van emosionele intelligensie vir oortreders te ondersoek. Deeglike konseptualiserings en progamevaluerings sal nodig wees voor die toepassing daarvan in tronke oorweeg kan word. Dit kan egter van onskatbare waarde wees in die rehabilitering van gevangenes, veral in die Suid-Afrikaanse konteks van hoë misdaadsyfers.

As dit wel blyk dat sekere aspekte van emosionele intelligensie aangeleer kan word, ook vir volwassenes, is daar ‘n magdom tereine waarop die invloed van emosionele intelligensie ondersoek kan word. Enkele voorbeelde is die invloed van emosionele intelligensie in huwelike en huwelikskonflik, pasiënte met depressie- en angssteurings, kinderopvoeding en dissipline, kinders met gedragsprobleme, werksprestasie en leierskap. Progamevaluerings (waar voor- en na-studies gedoen word) ten opsigte van opleidingsprogramme of werkswinkels, word aanbeveel.

‘n Interessante veld is dié van emosionele intelligensie en psigoterapie. Word emosionele intelligensie verhoog deur tradisionele psigoterapie en is dit juis wat suksesvolle terapie tot gevolg het? Is daar sekere terapeutiese denkrigtings en -style wat meer geredelik bydra tot die verhoging van emosionele intelligensie in ‘n individu? Wat is die rol van groepterapie in die aanleer van emosionele intelligensie? Verdere interessante vrae kan gevra word rondom die psigoterapeute self. Het sielkundiges oor die algemeen hoër emosionele intelligensie as persone in ander beroepe? Indien wel, is dit aangeleer deur hul unieke opleidingsproses en blootstelling in die praktyk, of het hulle die beroep van sielkunde gekies, juis omdat hulle oor ‘n hoër mate van emosionele intelligensie beskik? As laasgenoemde vraag beantwoord kan word, mag die meting van emosionele intelligensie in die keuring van studente vir toelating tot opleiding as sielkundiges moontlik van groot waarde wees.

Laastens word navorsingsliteratuur benodig wat sensitief is vir kruiskulturele aspekte, veral in ‘n multikulturele konteks. Die vraag kan gevra word of die konsep van emosionele intelligensie kruiskultureel verwys na dieselfde konstruk en of meetinstrumente wat voorgestel is effektief is oor kruiskulturele grense. Navorsing in



hierdie verband is tans nie beskikbaar nie en dui dus op 'n leemte in die konseptualisering en meting van emosionele intelligensie. Onderzoek moet derhalwe ingestel word na die kultuurgebondenheid al dan nie van meetinstrumente vir emosionele intelligensie. Dit sou kon lei tot die ontwikkeling van 'n uitdagende en ryk navorsingsveld.

### **13. SLOTOPMERKING**

Ten slotte kan daar gesê word dat die fokus op verbale en nie-verbale intelligensie, wat oor die vorige eeu ontwikkel is, van groot waarde was. Dit blyk egter dat daar tans ontevredenheid met sulke beperkte konsepte van verstandelike vermoëns is. Daar is reeds in die vorige eeu gesoek na 'n breër raamwerk vir die verstaan van verstandelike vermoëns, soos byvoorbeeld met die voorstelling van die konsep sosiale intelligensie, maar die konseptualisering daarvan as 'n onafhanklike tipe intelligensie was onsuksesvol. Emosionele intelligensie blyk egter 'n belangrike kandidaat te wees om die groep vermoëns waarop algemene intelligensie gebaseer is, uit te brei. Waarskynlik sal 'n algemene intelligensie wat emosionele intelligensie insluit, 'n kragtiger voorspeller van belangrike lewensuitkomstte wees as een wat dit nie insluit nie.



## 14. VERWYSINGSLYS

- Caudron, S. (1999). The hard case for soft skills. Workforce, 78(7), 60-66.
- Ciarrochi, J.V., Chan, A.Y.C., & Caputi, P. (2000). A critical evaluation of the emotional intelligence construct. Personality and Individual Differences, 28, 539-561.
- Cobb, C.D., & Mayer, J.D. (2000). Emotional intelligence: What the research says. Educational Leadership, 58(3), 14-18.
- Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R.D. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. Journal of Personality and Social Psychology, 75(4), 989-1015.
- Dawda, D., & Hart, S.D. (2000). Assessing emotional intelligence: reliability and validity of the Bar-On Emotional Quotient Inventore (EQ-i) in university students. Personality and Individual Differences, 28, 797-812.
- Dulewich, V., & Higgs, M. (1999). Can emotional intelligence be measured and developed? Leadership & Organization Development Journal, 20(5), 242-252.
- Easterbrook, J.A. (1959). The effects of emotion on cue utilization and the organization of behavior. Psychological Review, 66, 183-200.
- Fisher, C.D., & Ashkanasy, N.M. (2000). The emerging role of emotions in work life: an introduction. Journal of Organizational Behavior, 21, 123-129.
- Fox, S., & Spector, P.E. (2000). Relations of emotional intelligence, practical intelligence, general intelligence, and trait affectivity with interview outcomes. Journal of Organizational Behavior, 21, 203-220.



- Gardner, H. (1983). Frames of mind: The theory of multiple intelligences. London: William Heinemann Ltd.
- Goleman, D. (1996). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ. London: Bloomsbury Publishing Plc.
- Goleman, D. (1998). Working with emotional intelligence. New York: Bantam Books.
- Greenberg, M.T., & Snell, J.L. (1997). Brain development and emotional development: The role of teaching in organizing the frontal lobe. In P. Salovey & D.J. Sluyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence: Educational implications. New York: Basic Books.
- Grieve, K. (1997). Book review. Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ. Goleman, D. Unisa Psychologia, 24(2), 51.
- Hays, S. (1999). American express taps into the power of emotional intelligence. Workforce, 78(7), 72-74.
- Katz, M. (1998). Emotional intelligence. People Dynamics, 16(8), 50.
- Kemper, C. (1999). EQ vs. IQ. Communication World, 16(9), 15-19.
- Krone, K., & Dougherty, D. (1999). Book review. Goleman, D. (1998). Working with emotional intelligence. Management Communication Quarterly, 13(2), 337-343.
- Laabs, J. (1999). Emotional intelligence at work. Workforce, 78(7), 68-71.
- Leeper, R.W. (1948). A motivational theory of emotions to replace "Emotions as disorganized response". Psychological Review, 55, 5-21.



Maloney, M.P., & Ward, M.P. (1976). Psychological assessment: A conceptual approach. New York: Oxford Press.

Mayer, J.D., & Beltz, C.M. (1998). Socialization, society's "emotional contract", and emotional intelligence. Psychological Inquiry, 9(4), 300-303.

Mayer, J.D., Caruso, D.R., & Salovey, P. (2000). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. Intelligence, 27(4), 267-298.

Mayer, J.D., & Cobb, C.D. (2000). Educational policy on emotional intelligence: Does it make sense? Educational Psychology Review, 12(2), 163-183.

Mayer, J.D., DiPaolo, M., & Salovey, P. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence. Journal of Personality Assessment, 54(3), 772-781.

Mayer, J.D., & Geher, G. (1996). Emotional intelligence and the identification of emotion. Intelligence, 22, 89-113.

Mayer, J.D., & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. Intelligence, 17, 433-442.

Mayer, J.D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey, & D.J. Sluyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence: Educational implications (pp. 3-31). New York: BasicBooks.

Marieb, E.N. (1992). Human anatomy and physiology. California: The Benjamin/Cummings Publishing Company, Inc.

Morand, D.A. (1999). Family size and intelligence revisited: The role of emotional intelligence. Psychological Reports, 84, 643-649.



Newsome, S., Day, A.L., & Catano, V.M. (2000). Assessing the predictive validity of emotional intelligence. Personality and Individual Differences, 29, 1005-1016.

Paterson, J. (1997). Book review. Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ. Intelligence, Jun, 62.

Petrides, K.V., & Furnham, A. (2000). On the dimensional structure of emotional intelligence. Personality and Individual Differences, 29, 313-320.

Planalp, S. (1999). Communicating emotion: Not just for interpersonal scholars anymore. Communication Theory, 9(2), 216-228.

Planalp, S., & Fitness, J. (1999). Thinking/Feeling about social and personal relationships. Journal of Social and Personal Relationships, 16(6), 731-750.

Reich, R.B. (1999). Point, counterpoint. Training & Development, 53(4), 26-31.

Salopek, J.J. (1998). Train your brain. Training & Development, 52(10), 26-33.

Salovey, P., & Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality, 9(3), 158-211.

Schutte, N., Malouff, J.M., Hall, L.E., Haggerty, D.J., Cooper, J.T., Golden, C.J., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. Personality and Individual Differences, 25, 167-177.

Sternberg, R.J. (1985). Beyond IQ: A triarchic theory of human intelligence. London: Cambridge University Press.

Singer, J.A., & Salovey, P. (1993). The remembered self: Emotion and memory in personality. New York: The Free Press.



Thi Lam, L., & Kirby, S.L. (2002). Is emotional intelligence an advantage? An exploration of the impact of emotional and general intelligence on individual performance. Journal of Social Psychology, 142(1), 133-143.

Wechsler, D. (1958). The measurement and appraisal of adult intelligence. Baltimore: Williams & Wilkins.

Wilks, F. (1998). Intelligent emotion: How to succeed through transforming your feelings. London: William Heinemann.

Zins, J.E., Travis, L.F., & Freppon, P.A. (1997). Linking research and educational programming to promote social and emotional learning. In P. Salovey & D.J. Sluyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence: Educational implications (pp. 257-274). New York: Basic Books.